



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## **Maestría en Gestión de Talento Humano**

EL ENGAGEMENT EN EL TRABAJO EN LA PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE  
ESMERALDAS, AÑO 2020

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración eficiente de las organizaciones para la  
competitividad sostenible local y global

**Tesis de grado previo a la obtención del Título de Máster en  
Gestión del Talento Humano**

**Autora:** Ing. Jackeline del Rosario Proaño Rocha

**Asesora:** PhD. Yulien Herrera Díaz

Esmeraldas - Ecuador

Julio 2020

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del Título de Magíster en Gestión de Talento Humano.

Phd. Yulien Herrera Díaz  
**DIRECTORA DE TESIS**

f. \_\_\_\_\_

Mgtr. Yanina Bazurto Roa  
**LECTORA 1**

f. \_\_\_\_\_

Mgtr. Mercedes Sarrade Peláez  
**LECTORA 2**

f. \_\_\_\_\_

Mgtr. David Puente Holguín  
**COORDINADOR DE  
POSTGRADOS**

f. \_\_\_\_\_

Mgtr. Alex Guashpa Gómez  
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

f. \_\_\_\_\_

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Ing. JACKELINE DEL ROSARIO PROAÑO ROCHA portador de la cédula de ciudadanía N° 0802551325 declaro que los resultados obtenidos en esta investigación la cual presento como informa final, previo a la obtención del título de **Magister en Gestión del Talento Humano** son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo de investigación propuesto y luego de la redacción de este documento son y serán de exclusiva responsabilidad legal y académica mía.

---

Ing. Jackeline Proaño Rocha  
C.C. 0802551325

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Yulien Herrera Díaz, en calidad de directora de tesis, cuyo título es “La satisfacción laboral según el Engagement en el trabajo en la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas, año 2020, CERTIFICO haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Phd. Yulien Herrera Díaz  
**DIRECTORA DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Titulación está dedicado de manera muy especial a mis PADRES Aníbal Proaño y Paulina Rocha, que siempre dieron todo lo que tenían a su alcance para que pueda cumplir mis objetivos, por las palabras de aliento y motivación en los duros momentos y por el apoyo incondicional y desinteresado, a ellos les dedico este logro que es el fruto de lo que han venido cosechando.

A mis hijos Saúl, Andrés y Oliver porque ellos son mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y juntos luchar por un mejor futuro en especial para ellos.

A mi esposo Javier Añapa por la paciencia y darme el tiempo necesario para que siga preparándome académicamente.

**Jackeline Proaño Rocha**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer primero a Dios por la vida y por haberme dado el don de la perseverancia para poder alcanzar la meta propuesta.

A mi Tutora de tesis PhD. Yulien Herrera por su valiosa ayuda para la búsqueda de información y elaboración del trabajo, además de la predisposición que tuvo desde el inicio para que, junto con su experiencia y conocimientos sea posible culminar esta etapa.

A Mgtr. María de Lourdes Solís también por su tiempo, ayuda y consejos a la hora de tener que poner en marcha la ejecución de mi herramienta.

A los compañeros y compañeras de la PUCESE, mi más sincera gratitud por el tiempo e información brindada para poder realizar el respectivo análisis de esta investigación.

A Mgtr. Yanina Bazurto que desde un inicio fue una persona predispuesta en ayudar en todo lo que estaba a sus alcance y siempre buscar la manera de dar solución a los problemas académicos que se presentaban.

Y por último a los compañeros de clase ya que con ellos he convivido buenos y malos momentos, los cuales solo se viven en la Universidad y que con algunos más que compañeros fuimos verdaderos amigos.

**Jackeline Proaño Rocha**

## RESUMEN

La presente investigación fue realizada con el propósito de determinar el engagement al trabajo de personal docente, administrativo y de servicios de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en el año 2020. Respecto a la metodología que se aplicó, se trató de una investigación cuantitativa que se valió de una encuesta para recolectar datos numéricos que sirvan en el análisis estadístico de los resultados. Del mismo modo se lo considera un estudio documental, de campo y descriptivo en el que se tomó en consideración a docentes, administrativos y personal de servicio en un número total de 223 personas, a quienes no se les aplicó fórmula muestral alguna, ya que gracias a la tecnología y con el apoyo del departamento de TIC's se realizó una encuesta Online a toda la población objeto de estudio, lo que permitió ahorrar tiempo y dinero. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario auto aplicativo denominado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, en el que se miden tres dimensiones: el vigor, la absorción y la dedicación, que, utilizando la escala de Likert, permitió contar con diversas afirmaciones que muestran cómo se siente el colaborador que desarrolla su trabajo en la PUCESE. Los resultados permitieron determinar que la institución tiene un alto nivel de engagement, reflejado en las dimensiones vigor con un 5.3, dedicación con 5.46 y absorción con 4.99, todos dentro de la calificación entendida como alta en estos procesos de medición.

**Palabras clave.-** Engagement, vigor, dedicación, absorción, UWES, psicología del trabajo, compromiso laboral.

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the purpose of determining the engagement of the teaching, administrative and service staff of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador, headquarters Esmeraldas in 2020. Regarding the methodology that was applied, it was a quantitative investigation that he used a survey to collect numerical data to serve in the statistical analysis of the results. In the same way, it is considered a documentary, field and descriptive study in which teachers, administrators and service personnel were taken into consideration in a total number of 223 people to whom no sample formula was applied, since thanks to technology and with the support of the ICT department, an online survey was conducted of the entire population under study, which saved time and money. For data collection, a self-applied questionnaire called the Utrecht Work Engagement Scale was used, in which three dimensions are measured: vigor, absorption and dedication, which, using the Likert scale, allowed for various statements. They show how the collaborator who carries out his work at PUCESE feels. The results allowed determining that the institution has a high level of engagement, reflected in the dimensions of vigor with a 5.3, dedication with 5.46 and absorption of 4.99, all within the rating understood as high in these measurement processes.

**Keywords.-** Engagement, vigor, dedication, absorption, UWES, work psychology, work commitment.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Tribunal de graduación .....	II
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	III
Certificación.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
Índice de contenidos .....	IX
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
Planteamiento del problema.....	3
Justificación .....	4
Objetivos.....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
1.1 Fundamentación teórico-científica .....	6
Talento humano .....	6
Satisfacción laboral .....	8
Engagement .....	10
Burnout .....	13
1.2 Antecedentes .....	14
1.3 Marco legal .....	16
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Tipo de Estudio.....	17
2.2 Métodos .....	17
2.3 Definición conceptualización de las variables.....	18
2.4 Población y muestra.....	19
2.5 Técnicas e instrumentos.....	19
2.6 Análisis de datos .....	21

<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
3.1 Resultados Dimensión Vigor .....	23
3.2 Resultados Dimensión Dedicación .....	27
3.3 Resultados Dimensión Absorción.....	31
3.4 Resultados generales de Engagement .....	36
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
Conclusiones.....	39
Recomendaciones .....	40
Referencias.....	41
Anexos .....	43

## **INTRODUCCIÓN**

En el mundo globalizado en el que se desenvuelven actualmente las empresas, sin importar su tipo o tamaño, a más de buscar cumplir con sus objetivos y metas organizacionales, deben preocuparse por la optimización de las competencias de las personas que presentan altos niveles de energía y entusiasmo en sus labores, en la búsqueda de un apropiado engagement.

El engagement es definido por García (2013), como “un estado mental positivo y satisfactorio relacionado con el trabajo, que se caracteriza por la absorción, el vigor y la dedicación, el cual más que un estado momentáneo se refiere a un estado afecto-cognitivo más permanente” (p.20).

Al engagement, de manera general se lo asocia con el compromiso en el trabajo y con otras características como la pasión que se le pone a las labores asignadas, el esfuerzo más allá de lo exigido, el entusiasmo para realizar las labores, el afecto y sentido de pertenencia por la institución.

Todos los trabajadores que presentan un óptimo grado de engagement, demuestran satisfacción y orgullo por la realización de sus labores, mostrándolos más interesados en el detalle, buscando siempre perfeccionar y superar los niveles de desempeño que solicita la organización.

Las organizaciones sin excepción deben tener como consideración fundamental el bienestar de su personal, debido a que si quienes laboran en la organización se sienten satisfechos con lo que realizan, se podrá cumplir con las metas institucionales programadas de manera eficiente y eficaz.

Por medio de la satisfacción laboral se puede conocer cuál es el comportamiento de los colaboradores tanto en el ámbito laboral como personal frente al trabajo, por ende, su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a la organización como a sus colaboradores.

De acuerdo con Chiang y Núñez (2011), la satisfacción laboral puede entenderse como el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta en su trabajo y que hace emocionalmente positivo y placentero el desarrollo de sus labores.

Es importante destacar que, para la medición de la satisfacción de los colaboradores, se considera pertinente la aplicación de la psicología del trabajo, que de acuerdo con Morán (2005), “es un campo específico de la psicología que tiene como objetivo el estudio científico del comportamiento de los individuos en el entorno laboral” (p. 2). Es decir, la psicología del trabajo analiza la conducta humana en su dimensión individual y social, respecto de las situaciones que se presentan en su trabajo.

Cuando la medición realizada a través de la psicología del trabajo, llega a determinar que existen colaboradores insatisfechos, éstos pueden tener afectaciones que a la larga se derivan en enfermedades ocupacionales y por ende acarrear gastos para la organización, razón por la que se hace necesario que las autoridades y directivos estén siempre pendientes de fortalecer los procesos de bienestar laboral para sus empleados, fomentando en ellos la satisfacción por su labor realizada, la productividad y la calidad del servicio que brinda a la institución.

Debido a lo expuesto en los párrafos anteriores, las organizaciones en la actualidad requieren de empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo, satisfechos y comprometidos con el logro de altos estándares de calidad a nivel individual y organizacional, práctica que se la conoce como engagement.

Por lo expresado, resulta importante y necesario el estudio del engagement en la actualidad, puesto que se convierte en un novedoso constructo psicológico que permite definir el funcionamiento óptimo de las organizaciones y de los colaboradores que las conforman.

## **Planteamiento del problema**

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas es una institución educativa que se interesa por conocer la satisfacción de sus trabajadores y evaluar el clima organizacional en el que se desenvuelven. Por esta razón en el mes de abril del año 2019 la Mgt. Evelin Flores García, presentó un trabajo investigativo el cual buscaba diagnosticar el clima organizacional en la PUCESE, dichos resultados proporcionaron a la Directora Administrativa y de Recursos Humanos información valiosa acerca de las fortalezas y debilidades de la Institución.

Se identificaron algunas dimensiones en riesgo como la compensación, las condiciones de trabajo, la comunicación, mejora y cambio, siendo común tanto para los docentes como para el personal administrativo y de servicio, el indicador referente a la compensación y reconocimiento.

Todos estos indicadores podrían incidir de manera negativa en la satisfacción laboral de los colaboradores, sin embargo, se considera necesario buscar mecanismos que valoren no solo los aspectos motivacionales que influyen en el desempeño, sino también la situación actitudinal del trabajador, componentes que se han evaluado en muchas organizaciones a nivel mundial, que buscan alcanzar el más alto nivel de engagement, fortaleciendo aspectos como la energía, la involucración y eficacia del trabajador.

Es necesario conocer cómo se sienten los trabajadores con la manera actual de trabajar, para saber que nuevas metodologías se pueden desarrollar y así responder adecuadamente a lo que los satisfaga. Es importante mantener colaboradores engaged en la institución, así como los métodos para alcanzarlo, identificando claramente los efectos que producen las normas y disposiciones de la institución en los trabajadores.

Tal conocimiento puede ser medido a través de la satisfacción laboral, que junto al engagement, son variables psicológicas que determinan el comportamiento del trabajador y terminan por impactar en el funcionamiento de la organización.

Por lo expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de engagement al trabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, año 2020?

## **Justificación**

El engagement es uno de los constructos de mayor importancia en la dirección de recursos humanos de las organizaciones, debido a que influye directamente en el desenvolvimiento del trabajador y como consecuencia en el logro de los objetivos y metas institucionales.

La pertinencia de la investigación radica en que se busca mejorar la gestión de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Esmeraldas (PUCESE), para que desarrolle una mejor experiencia con sus colaboradores, promoviendo una mayor eficiencia en el desarrollo de sus labores e identificando las variables más importantes que permitan una adecuada y dinámica relación entre funcionarios e institución.

Teóricamente, la investigación se justifica debido a que busca aportar en la profundización del importante papel que desarrolla la psicología positiva en el tan complejo mundo laboral actual, demostrando, cómo las investigaciones sobre engagement, permiten aumentar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.

Su aporte práctico está direccionado en el sentido que se pretende medir los niveles de engagement laboral entre los funcionarios de la PUCESE y en caso de requerirlo, sugerir una propuesta de mejora para la institución, debido a que siempre existe la necesidad de incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores.

Metodológicamente, se justifica debido a que la investigación se la realizará aplicando la herramienta UWES que se ha utilizado por mucho tiempo en otras investigaciones alrededor del mundo y con la cual se han obtenido resultados similares a pesar de las diferencias de cultura y metodologías de trabajo.

La presente investigación busca ser un aporte que permita el mejoramiento de las condiciones y ambiente laboral al interior de la PUCESE, puesto que el engagement genera que las instituciones se preocupen porque sus colaboradores se sientan satisfechos

y disfrutando su trabajo y logra consecuentemente, aumentar de manera significativa la productividad de la organización.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el engagement al trabajo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Esmeraldas, año 2019

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar el vigor de los colaboradores de la PUCE-Esmeraldas.
- Comprobar la dedicación de los colaboradores de la PUCE-Esmeraldas.
- Estimar la absorción de los colaboradores de la PUCE-Esmeraldas.

# **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO**

## **1.1 Fundamentación teórico-científica**

### **Talento humano**

Toda organización dentro de sus actividades busca aprovechar la sinergia del esfuerzo de los colaboradores que laboran en conjunto, quienes pueden ser catalogados como recurso humano, empleados, operadores, trabajadores; también se las llama talento humano y capital humano.

El término recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseen talentos. (Chávez, 2016, p.29)

En las empresas, la pérdida de capital, maquinarias o equipos tiene solución a través de la cobertura de una prima de seguros o por medio de un crédito para recuperar los recursos necesarios; pero, cuando existe la fuga del talento humano, las soluciones no son fáciles de adoptar, puesto que la compensación de capital humano requiere de un mayor esfuerzo humano y económico.

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos.

El incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de trabajadores; para Chiavenato (2009), las capacidades de los colaboradores sólo se adquieren con la capacitación, experiencia y educación; las habilidades prácticas y capacidades que se adquieren en el tiempo son los factores que permiten que el colaborador realice de buena forma su trabajo.

El éxito de las organizaciones en la actualidad está supeditado fuertemente en la correcta administración del talento humano. El hecho de que se cuente con personas no necesariamente quiere decir que se cuenta con talentos, pues para afirmar esto, las personas deben poseer cualidades y competencias que los diferencien ante otros.

La administración del talento humano debe orientar su trabajo hacia la potenciación las virtudes personales de la empresa por medio de enfoques como el de la psicología organizacional positiva en pos de alcanzar un desarrollo al máximo y obtener el éxito en la empresa.

De acuerdo con Salanova, Llorens y Martínez (2016), la Psicología Organizacional Positiva (POP) es definida como:

El estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables. Su objetivo es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo, así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional. (p.177)

Según estos criterios, desde la Psicología Organizacional Positiva, se promueve el desarrollo de organizaciones positivas, comprometidas con el desarrollo y salud de sus colaboradores de forma multicausal e interdisciplinar.

Este tipo de organizaciones, a más de buscar la excelencia y el rendimiento financiero buscan que sus colaboradores gocen de una adecuada fuerza física y psicológica, capaces de mantener un adecuado clima organizacional, un saludable ambiente de trabajo en tiempos buenos, pero particularmente en periodos de turbulencia.

De este contexto surge el concepto de Organización Saludable y Resiliente, Healthy & Resilient Organization en inglés (HERO), entendida como una organización que ejecuta acciones planificadas, sistemáticas y proactivas en pos de mejorar los procesos y resultados conjuntos de la organización con sus colaboradores, fortalecidos en situaciones adversas y capaces de mantener su funcionamiento y sus resultados (Demerouti, Bakker, Nachreiner, y Schaufeli, 2001).

El HERO puede entenderse como un modelo que integra resultados teóricos y empíricos tomando en consideración varias áreas como la gestión de recursos humanos, el estrés laboral y la psicología organizacional positiva.

Ante lo expuesto, resulta importante mencionar que la gestión de recursos humanos de las organizaciones debe considerar la importancia que tiene para el trabajador, la satisfacción que le produce la realización de sus labores.

Una elevada satisfacción laboral de los empleados es uno de los aspectos que siempre desea alcanzar la dirección de una organización, ya que se relaciona directamente con los resultados positivos, con una mayor productividad laboral y por ende con un mayor crecimiento personal y empresarial.

### **Satisfacción laboral**

En la actualidad, todas las organizaciones han convertido a la satisfacción laboral como un indicador muy importante en función de buscar el entorno laboral más adecuado para el efectivo desarrollo de sus colaboradores y las organizaciones como tal. Muchas investigaciones demuestran que esta variable de satisfacción genera un gran impacto positivo en la producción de los colaboradores.

De acuerdo con Locke (1976), desde la perspectiva emocional del trabajador, se define a la satisfacción como “Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 1297).

Para Chiang, Núñez, Huerta y Salazar (2010), la satisfacción laboral puede entenderse como “conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta en el trabajo y su entorno. Si se entiende cómo se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha remitir al concepto de actitud” (p. 156).

Bravo y Peiró (2010), definen a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que desarrolla una persona frente a su actividad laboral y que pueden referirse al trabajo de manera general o a sus facetas específicas.

Son varios los criterios y modelos explicativos en los que se analizan las causas de la satisfacción laboral. Tomando en consideración los criterios de Robbins y Coulter (2010), las causas que generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo son:

**Reconocimiento:** Debido a que el hombre, desde siempre, dedica su esfuerzo y tiempo a buscarlo en todo ámbito de la vida, sea en el ámbito laboral, social o familiar. Debido a esto, no cabe duda de que es una plena causa de satisfacción.

**Buen ambiente:** Porque el entorno en el que se desenvuelve un colaborador tiene un efecto directo en su productividad y desempeño. Por esto, un ambiente deficiente no genera satisfacción en los colaboradores.

**Competencia de la dirección:** Por cuanto al trabajar con un mando competente, los colaboradores tienen la motivación de actuar. Nadie podrá trabajar motivado si quien lo dirige no promueve una adecuada motivación.

**Seguridad en el empleo:** La seguridad es una necesidad básica del ser humano. Por tanto, al colaborador al sentirse parte de una empresa y lograr encajar en ella, necesita sentirse satisfecho y seguro en lo que realiza.

La satisfacción laboral hace referencia al agrado que tienen los empleados para la realización de su trabajo, dicha satisfacción se relaciona e influye en un mayor compromiso de los trabajadores para con la institución, mostrando mayores niveles de energía para el desempeño cotidiano de sus labores, manifestando explícitamente entusiasmo y orgullo de su trabajo y concentrándose plenamente en su trabajo cotidiano.

Tales características de los colaboradores hacen referencia al engagement, como un concepto novedoso en el campo actual de la gestión de talento humano; en él se identifican varios factores que influyen considerablemente en su aplicación y logro.

## **Engagement**

El engagement dentro de las organizaciones ha sido hasta la fecha, uno de los más grandes aportes de la psicología positiva tanto para las personas como para las empresas en las que éstas prestan sus servicios.

De acuerdo con Schaufeli y Bakker (2003), aunque la psicología en un principio estuvo enfocada a la enfermedad y su proceso, en los años 50 tomó una nueva perspectiva orientada a la salud y el potencial de las personas y en los 90 da una visión positiva del ser humano. Es así como surge el engagement, como una forma de buscar descubrir las fortalezas y virtudes de las personas, en pos de obtener una mayor productividad.

Schaufeli y Bakker (2003), definen al engagement como:

Un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. (p.6)

De acuerdo con Robbins (1996), al engagement se lo conoce como la identificación que los colaboradores sienten con su lugar de trabajo, las metas y objetivos organizaciones en su totalidad.

Para Jerico (2001), en torno a estos criterios se encuentra la motivación que el trabajador presenta para permanecer dentro de la organización ayudando a cumplir las metas, debido a que el engagement promueve la toma de acciones de parte de los colaboradores con un estado positivo de la mente caracterizado por la absorción, la dedicación y el vigor.

Bravo (2013), reafirma esta teoría argumentando que los tres componentes fundamentales del engagement son el vigor, caracterizado por el nivel de energía con el que los colaboradores realizan su trabajo; la dedicación, referido a lo inspirador significativo y la identificación que tienen con su labor; y la absorción, respecto al grado de inmersión que tienen por sus actividades y lo costoso que les significa despegarse de ellas.

De acuerdo con Schaufeli y Bakker (2003), el engagement presenta tres dimensiones que se encuentran altamente relacionadas entre sí y se miden por medio de escalas multiítem. El engagement tiene un enfoque multidimensional que lo conforman los siguientes aspectos:

**a) Vigor.-** Entendida como la inversión de altos niveles de adaptabilidad mental y de energía en la realización de sus labores, lo que se ve acompañada de un gran deseo de aportar con el mayor de los esfuerzos y persistencia para realizar las tareas establecidas, aun cuando existan momentos de dificultad.

**b) Absorción.-** Hace referencia a los niveles de concentración e inmersión aplicadas por los colaboradores en las tareas diarias de trabajo, de tal forma que éstos pierden la noción del tiempo debido a que disfrutan la realización de sus tareas.

**c) Dedicación.-** Esta dimensión se relaciona con que la conexión que pone el trabajador con su trabajo, es decir, cuanto entusiasmo, inspiración, pone de manifiesto el trabajador en la ejecución de sus labores, hasta el punto de considerarlo en una especie de reto para sí mismo (Schaufeli y Bakker, 2003).

A nivel organizacional, de acuerdo con Bobadilla, Callata y Caro (2015), los factores que influyen en el engagement laboral son:

- Cultura organizacional
- Autonomía
- Liderazgo y relación con supervisores
- Soporte de colaboradores y relaciones interpersonales
- Participación y divulgación de la información
- Retroalimentación o feedback
- Compensación, beneficios y reconocimiento
- Oportunidades de desarrollo de carrera

Para García (2013), la importancia del engagement, tiene que ver con el mejoramiento de las actitudes que tienen los empleados hacia la realización de su trabajo; satisfacción

laboral, compromiso organizacional, desempeño de tareas, poca probabilidad de abandonar la institución y reducción de los niveles de tensión y estrés.

Los trabajadores considerados como “comprometidos”, sienten plena identificación con la institución, por lo que más leales a ella que los funcionarios no comprometidos. Se podría considerar que el engagement tiene una relación directa con el desempeño laboral del trabajador.

Si la organización cuenta con colaboradores “comprometidos” las motivaciones extrínsecas que la institución puede ofrecerles, tendrán menor importancia para ellos, debido a que consideran que no solo trabajan por un salario, ni por beneficios personales o para su familia, sino para el desarrollo personal y organizacional.

Podrían considerarse como consecuencias del engagement, a todas las actitudes que los colaboradores muestran frente a su trabajo y organización, desde su satisfacción personal y laboral, su lealtad y compromiso con la organización e incluso sobreponiéndose a su propia salud, disminuyendo los niveles de estrés y ansiedad.

Es importante afirmar entonces que los colaboradores con niveles altos de engagement, se sienten muy comprometidos con el trabajo que realizan y con la organización a la que representan, lo que redundará en una disminución de la rotación de personal y deserción de los puestos de trabajo, en comparación con los que no presentan engagement.

Según García (2013), puede notarse también como consecuencia del engagement, cuando los colaboradores son más proactivos, tienen mayor iniciativa, trabajan motivados y pelean por conquistar nuevos y mayores retos.

El engagement tiene un rol sumamente importante en la promoción de respeto, responsabilidad y compromiso, aspectos con los que se generan trabajadores más productivos y satisfechos con las tareas que realizan; el engagement se relaciona directamente con la satisfacción del trabajador, en el desenvolvimiento de sus actividades en pos de cumplir con los objetivos de la organización.

Contrario a empleados que presentan vigor, absorción y dedicación, existen también colaboradores que muestran dentro de sus labores, agotamiento físico y mental, ausencia de motivación, entre otros aspectos, que tienen consecuencias en su autoestima y en la pérdida de interés para realizar sus labores.

Este agotamiento, falta de motivación, sumados a bajo rendimiento, agotamiento, aburrimiento, comunicación deficiente, entre otros síntomas manifiestan el síndrome de Burnout, relacionado al ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida de los empleados.

### **Burnout**

La antítesis del engagement es el Burnout, a quien Freudenberger (1974), lo describe como “el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás” (p. 160).

Maslach, Schaufeli y Leiter (como se cita en Chiang y Sigoña, 2011), definen al síndrome de estar quemado o agobiado por estudios o el trabajo como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo.

Maslach (1993), define al agotamiento como un factor netamente psicológico que contribuye a la despersonalización y a la reducción de los logros personales propuestos y que puede ocurrir en personas que trabajan en grupos organizacionales realizando alguna actividad en común.

Este agotamiento que se presenta en los trabajadores se ve reflejado claramente en la pérdida de interés, la falta de motivación y la disminución del compromiso que tienen los colaboradores para realizar sus actividades diarias y que son generados por factores de estrés derivados de la rutina laboral.

Según Montero (2016), considerado como un síndrome, el Burnout es referenciado actualmente como una epidemia que se presenta desde el siglo XX, debido a que más de dos tercios de las enfermedades están estrechamente relacionadas con el estrés laboral que se deriva del trabajo bajo constante presión y cuando el organismo muestra síntomas de no poder más.

## 1.2 Antecedentes

Se tomaron en consideración, estudios y análisis realizados con anterioridad y que analizan la temática del engagement desde distintos puntos de vista. Se presentan a continuación:

En la investigación de Candia, Castro y Sánchez (2017), se realiza un análisis sobre la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera de Lima, Perú. Su objetivo estuvo relacionado con identificar la influencia significativa de las variables satisfacción laboral y engagement en la posibilidad de rotar al personal para su logro. En cuanto a la metodología, fue un estudio descriptivo e inductivo en la que se aplicó un cuestionario a una muestra de 107 trabajadores que laboran en una empresa minera. Los resultados permitieron evidenciar que solo una subdimensión, específicamente la de vigor, impactaba de una manera inversa y significativa, por lo que se propone un plan de mejoras en el que se busca aumentar los niveles de las otras subdimensiones de absorción y dedicación reduciendo el índice de rotación de los funcionarios de la empresa.

Frías (2016), realiza un análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo Antropológico de la Universidad Veracruzana de México. Su objetivo fue el de determinar la relación que tiene la motivación de los niveles de engagement que tienen los colaboradores de este museo. El estudio fue cualitativo y el método que se aplicó fue el hipotético-deductivo, no experimental que se limitó a observar los fenómenos de engagement y motivación tal y cual se presentan en esta institución. En cuanto a los resultados, respecto de la motivación, se pudo comprobar que la mayoría de colaboradores se sienten motivados para desarrollar sus tareas, sin embargo, manifiestan que no se reconoce adecuadamente el trabajo que realizan. Del mismo modo expresaron que no existen muchas oportunidades de crecimiento. En cuanto los incentivos económicos, los colaboradores no reciben incentivos de ningún tipo, por lo que los niveles de motivación en los trabajadores de la institución son bajos.

En la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Aguas y Medina (2015), estudiantes de la maestría en Gerencia Hospitalaria, en la ciudad de Guayaquil, durante el año 2015, realizaron el trabajo investigativo titulado “Work Engagement en el trabajo de los

profesionales de salud del Hospital Materno Infantil Mariana de Jesús y Maternidad Matilde Hidalgo De Prócel”, en el cual su objetivo fue determinar el nivel de *Work Engagement* en los doctores de estos dos hospitales. Su estudio fue de tipo transversal y descriptivo, se aplicó el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli, Salanova, González- Romá y Bakker (2002). En el análisis de los datos se utilizaron técnicas de estadística descriptiva. Dando como resultado niveles medios y altos de *Work Engagement*, a pesar de las limitaciones de recursos, incremento de las demandas y situaciones de estrés y presión laboral que experimentan diariamente, y sumado a esto los problemas personales.

En la Universidad Andina Simón Bolívar, Recalde (2016), estudiante de la Maestría en Desarrollo del Talento Humano, en Quito, año 2016, realizó su investigación con el tema “El Engagement en los empleados de la empresa multinacional Minera Oro”, en el que su objetivo era elaborar un plan de fortalecimiento del engagement en los empleados de la empresa teniendo en cuenta el escenario de incertidumbre de sus operaciones. Utilizó métodos de tipo descriptivo-explicativo; los instrumentos utilizados fueron un cuestionario S20/23 con escala de Likert para medir la satisfacción laboral y un cuestionario UWES para medir el engagement, lo cual le permitiría recopilar información sobre la evidencia del engagement en los empleados de la empresa minera y luego proceder a explicar que incide en la generación de engagement dentro de la compañía. Obteniendo como resultado un nivel alto, siendo los aspectos de dedicación y absorción los que tuvieron los mayores puntajes.

En la investigación de Raza (2017), se analiza la relación entre el engagement laboral de los docentes del Área de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito, Ecuador y la satisfacción de sus estudiantes, respecto a las dimensiones de vigor, dedicación y absorción reflejados en los niveles de engagement laboral. El estudio fue de tipo descriptivo y no experimental, en el que se utilizó la encuesta UWES y el cuestionario de evaluación docente de la UASB-E, a 31 maestros que laboran en la institución. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el nivel de engagement laboral de los docentes es alto y no se ve afectado ni por edad ni por antigüedad. La satisfacción que reflejan los estudiantes también es alta y se ve reflejada en que los maestros con los más altos niveles de engagement laboral, tienen la suficiente capacidad para generar un ambiente de participación activa en el aula.

### **1.3 Marco legal**

La investigación observó las siguientes normativas legales para su realización:

De acuerdo con el Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador (2009), el trabajo es concebido como un derecho socioeconómico para los ciudadanos, mismo que debe ser garantizado por el Estado para que permita una vida digna y una remuneración adecuada según las tareas realizadas.

El Código del Trabajo (2014), en su Art. 42, establece entre sus consideraciones, varias obligaciones que tiene un empleador, destacando el pago de una remuneración justa por el trabajo realizado por sus colaboradores, el proveer de las herramientas, materiales y apropiados climas laborales para el desarrollo de su trabajo, a más del suministro de ropa de trabajo adecuada por lo menos una vez al año.

El Art. 6 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2012), define como derechos de los docentes e investigadores que laboran en una institución de educación superior, contar con las condiciones necesarias para el desarrollo de su cátedra sin restricciones de tipo política o religiosa, ser partícipe de la evaluación en la institución que labora, así como la posibilidad de formar asociaciones entre compañeros de trabajo.

En el Reglamento Interno de la PUCESE (2017), concretamente en el Art. 51 se establece que todos quienes laboran en la entidad deben ejecutar sus labores bajo la observación de las normas técnicas que se han establecido para el efecto en pos de que se logre un beneficio personal e institucional.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de Estudio

Una vez que se ha planteado la problemática de esta investigación, se procedió a definir el tipo de metodología que se utilizó para resolverla y cumplir con los objetivos planteados. Esta investigación tuvo las siguientes características:

- **Cuantitativa**, porque se aplicó una encuesta y los datos que se recolectaron sirvieron para realizar una medición numérica y posteriormente un análisis estadístico del sentir de los trabajadores que laboran en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.
- **Documental**, debido a que se apoyó en fuentes de carácter documental que brinden la información que se requirió para cumplir con los objetivos planteados, se la obtuvo de libros, artículos, tesis.
- **De campo**, ya que el test que se aplicó a todo el personal con relación de dependencia que forma parte de la universidad, se lo realizó dentro de los predios universitarios.
- **Descriptiva**, porque buscó describir el nivel de engagement laboral de los colaboradores de la PUCESE según sus tres dimensiones vigor, dedicación y absorción.

### 2.2 Métodos

Se aplicó el método deductivo, debido a que, partiendo de observaciones de hechos y fenómenos particulares respecto al nivel de satisfacción de los funcionarios según el engagement de la PUCE-Esmeraldas, se llegó a probables conclusiones, que puestas a consideración, permitan mejorar las condiciones de trabajo en la institución.

## 2.3 Definición conceptualización de las variables

**Tabla 1.-** Operación de variable Engagement

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>ENGAGEMENT EN EL TRABAJO</b>	“Es un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Salanova y Schafueli, 2004, p.115).	Elaboración del marco teórico sobre el engagement	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energía en el trabajo.</li> <li>▪ Fuerza y vigor en el trabajo</li> <li>▪ Ganas de trabajar en la mañana</li> <li>▪ Trabajar largos períodos de tiempo.</li> <li>▪ Persistencia en el trabajo</li> <li>▪ Continuo trabajando a pesar de las adversidades</li> </ul>
		Clasificación de la investigación del instrumento Test Utrecht Work Engagement Scale (UWES)		
		Aplicación de la encuesta a 214 colaboradores de la PUCESE Procesamiento de datos obtenidos Conclusiones	Absorción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El tiempo transcurre muy rápido.</li> <li>▪ Olvido todo lo que está a mi alrededor cuando trabajo</li> <li>▪ Felicidad en mi trabajo</li> <li>▪ Inmersión en el trabajo</li> <li>▪ Me dejo llevar por mi trabajo</li> <li>▪ Concentración en el trabajo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## 2.4 Población y muestra

De acuerdo con Hernández (2016), la población hace referencia al conjunto de personas u objetos sobre los que se desea conocer algo en un proceso investigativo. La presente investigación se la realizó en las instalaciones de la PUCE-Esmeraldas, que se encuentra ubicada en la calle Espejo y subida a Santa Cruz; se trabajará específicamente con el personal que tiene relación de dependencia, tal como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 2.-** Población y muestra

Nº	DETALLE	CANTIDAD
1	Pro-Rector de la PUCESE	1
2	Docentes (tiempo completo, medio tiempo, tiempo parcial)	146
3	Administrativos	63
4	Servicio	13
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>		<b>223</b>

Fuente: Dirección Administrativa de la PUCESE

Cabe indicar que no hizo falta calcular una muestra, ya que gracias a la tecnología y con el apoyo del departamento de TIC's se realizó una encuesta Online a toda la población objeto de estudio, lo que permitió ahorrar tiempo y dinero. Conjuntamente con el apoyo de la Dirección Administrativa se solicitó por medio de un e-mail la realización de la encuesta.

## 2.5 Técnicas e instrumentos

Tomando en consideración las definiciones que tratan sobre el engagement, se ha desarrollado un cuestionario auto aplicativo denominado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, en el que se miden tres dimensiones: el vigor, la absorción y la dedicación.

El UWES consiste en tres escalas altamente relacionadas. Además, este patrón de correlación se replica en muestras de diferentes países, lo que confirma la validez a nivel transcultural del modelo. Tomando en cuenta todo esto, el engagement es un

constructo formado por tres factores íntimamente relacionados, que son medidos por tres escalas internamente consistentes. (Schaufeli y Bakker, 2003, p.24)

De acuerdo con Schaufeli y Bakker, el puntaje promedio de UWES resulta de sumar los puntajes de cada escala en específico y dividiendo tales resultados entre los ítems de la subescala. Debido a esto, el UWES permite arrojar tres puntajes parciales para cada subescala y puntaje total y final dentro del rango de 0 a 6 puntos.

El UWES es el instrumento mayormente utilizado en evaluaciones del engagement, por tener la mayor cantidad de comprobaciones de fiabilidad, por ser en idioma español, por ser de mucho uso en varias investigaciones realizadas en el Ecuador, lo que también permite hacer comparaciones con tales trabajos.

Se aplicó el cuestionario UWES, Utrecht Work Engagement Scale, Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (2011), que, utilizando la escala de Likert, permitió contar con diversas afirmaciones que muestran cómo se siente el colaborador que desarrolla su trabajo en la PUCESE (Anexo 1).

Para continuar con el análisis de los resultados de la encuesta que se aplicó se tomó como referencia la tabla 3 que se describe a continuación.

**Tabla 3.**  
*Puntajes normalizados para el UWES*

<b>Valoración</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>	<b>Puntaje Total</b>
Muy Bajo	≤ 2,17	≤ 1,60	≤ 1,60	≤ 1,93
Bajo	2,18 - 3,20	1,61 - 3,00	1,61 - 2,75	1,94 - 3,06
Promedio	3,21 - 4,80	3,01 - 4,90	2,76 - 4,40	3,07 - 4,66
Alto	4,81 - 5,65	4,91 - 5,79	4,41 - 5,35	4,67 - 5,53
Muy alto	≥ 5,61	≥ 5,80	≥ 5,36	≥ 5,54
Media	3,99	3,81	3,56	3,82
Desviación Estándar	1,11	1,31	1,18	1,1
SE	0,01	0,01	0,01	0,01
Rango	0,00 - 6,00	0,00 - 6,00	0,00 - 6,00	0,00 - 6,00

**Fuente:** UWES – Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli y Bakker, 2003)

**Elaboración:** Propia

## **2.6 Análisis de datos**

La encuesta realizada a los funcionarios de la PUCESE, se realizó en línea, con la colaboración de la Mgtr. Ma. De Lourdes Solís del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, para lo cual se utilizó el programa E-Encuestas. Cabe indicar que una vez ingresadas todas las encuestas, el programa facilitó los resultados, ya que no se requirió de tabulación, y también permitió la visualización de los gráficos respectivos para la presentación en el informe final; el estudio y análisis estadístico para determinar tendencias y relaciones con los objetivos planteados, interpretando los resultados contra los antecedentes investigativos expuestos en el marco teórico, para finalmente presentar el resumen de los resultados y las respectivas conclusiones.

## **CAPÍTULO 3. RESULTADOS**

Partiendo del criterio de Schaufeli y Bakker (2003), en el que consideran al engagement como un estado mental positivo y satisfactorio que permite caracterizar el vigor, la dedicación y la absorción de los colaboradores en una organización, la presente investigación tuvo como principal propósito, determinar si estas características se presentan en la gestión de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

Para lograr este propósito se aplicó un cuestionario auto aplicativo denominado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. Se utilizó el UWES por tener la mayor cantidad de comprobaciones de fiabilidad, por ser en idioma español y por haber sido usada en varias investigaciones realizadas en el Ecuador.

El cuestionario fue elaborado utilizando la escala de Likert, que permitió contar con diversas afirmaciones que muestran cómo se siente el colaborador que desarrolla su trabajo en la PUCESE.

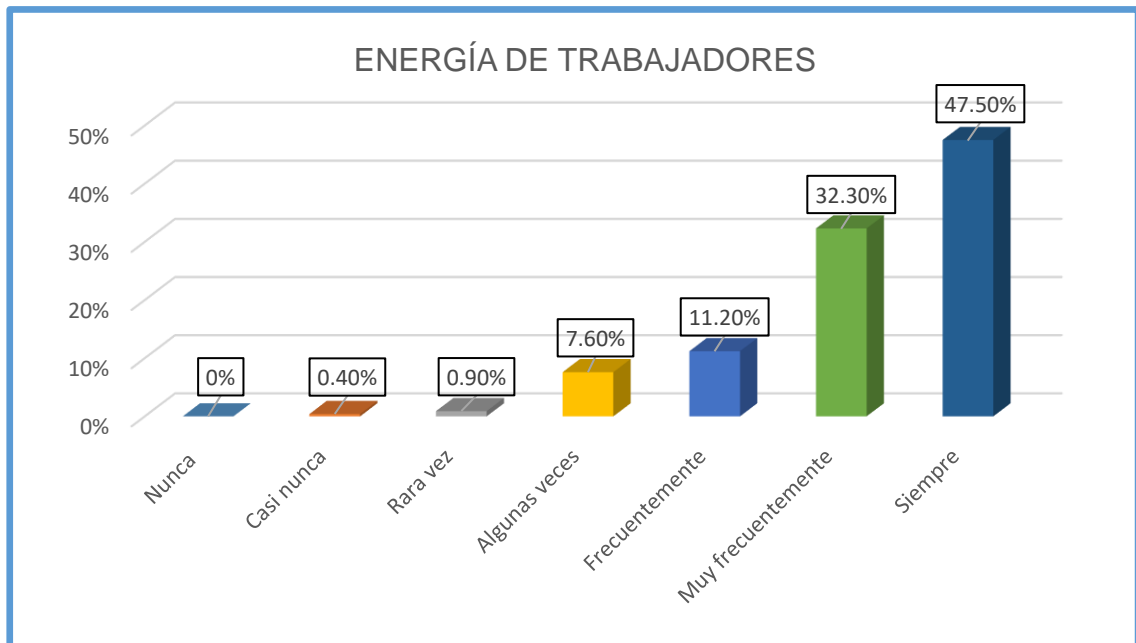
Respecto a las características de los encuestados, en cuanto al grupo que pertenecen, de los 223 funcionarios que fueron parte de la investigación, el 6% es personal de servicio, el 27% es personal administrativo y el 67% desarrolla actividades de docencia al interior de la institución.

Según el género, el 59.19% representa al género femenino mientras que el 40.81% al masculino. En cuanto a la edad, el 18 % de los encuestados están dentro del rango de 25 a 30 años, el 29 % están dentro del rango de 31 a 40 años y el 53% dentro de más de 41 años de edad.

Es importante destacar que, para la obtención de resultados, se contó con el apoyo del departamento de TIC's para la realización de encuestas Online a los trabajadores de la PUCESE, herramienta que por ser de fácil uso, permitió tomar en consideración los criterios de todos los trabajadores de la entidad.

### 3.1 Resultados Dimensión Vigor

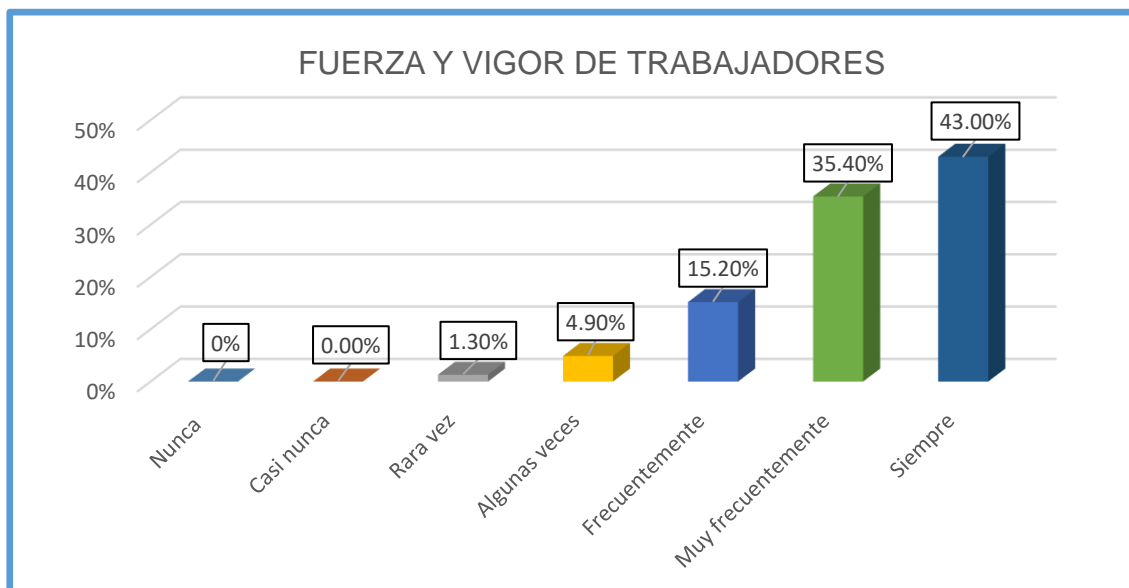
Para comenzar el análisis de la dimensión Vigor, se presenta en el gráfico 1, los resultados obtenidos referidos a la “Energía mostrada por los trabajadores en sus labores”



**Gráfico 1.-** Energía de trabajadores en sus labores  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Al consultar a los trabajadores de la PUCESE pudo comprobarse que sí tienen energía para la realización de su trabajo; así lo indican los porcentajes obtenidos; las respuestas mayormente dadas fueron muy frecuentemente y siempre, lo que significa que cerca del 80% de los colaboradores sienten energía para ejecutar las tareas a ellos encomendadas.

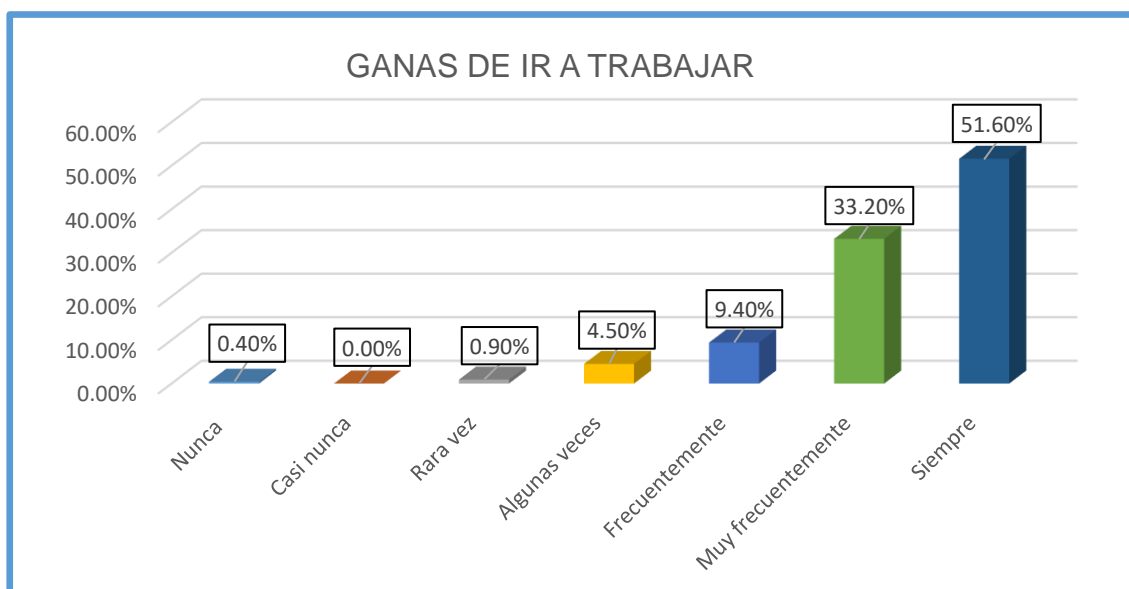
Del mismo modo, dentro de la dimensión vigor se obtuvo la respuesta de los colaboradores en torno al “Vigor y energía que sienten al realizar su trabajo” datos que en el gráfico 2 muestran los siguientes resultados:



**Gráfico 2.-** Fuerza y vigor de trabajadores  
 Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Cuando se preguntó sobre la fuerza y vigor de los trabajadores de la PUCESE en sus actividades, la mayor parte de encuestados manifestaron poner de manifiesto muy frecuentemente y siempre, fuerza y mucho vigor para hacer sus tareas.

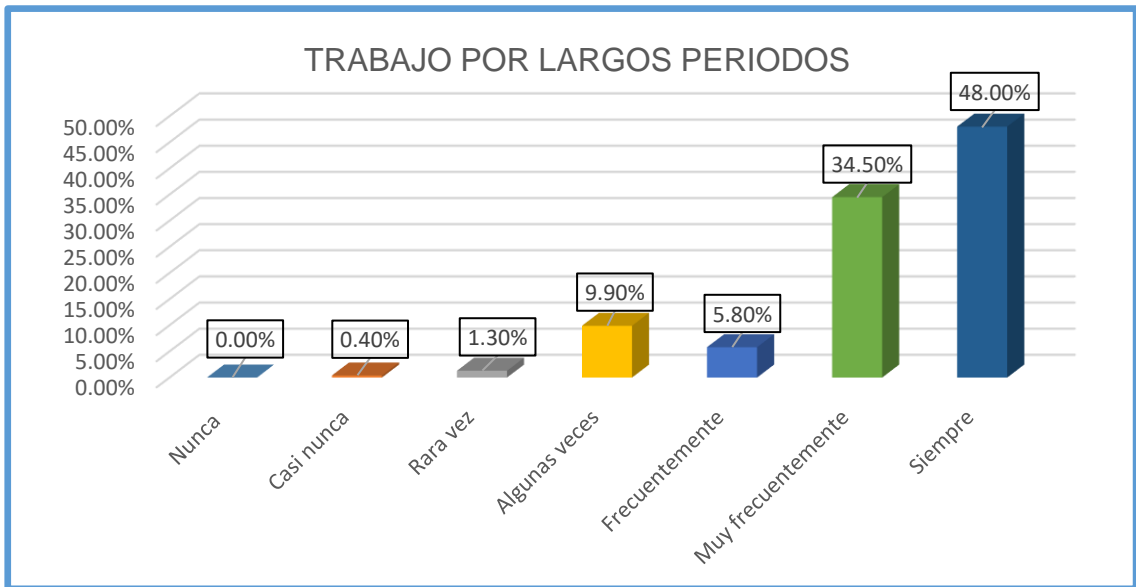
Los resultados sobre el aspecto “Levantarse y tener ganas de ir a trabajar”, se presentan a continuación en el gráfico 3.



**Gráfico 3.-** Ganas de ir a trabajar  
 Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Al preguntar a los trabajadores sobre las ganas que tienen para ir a trabajar, la gran mayoría de los consultados respondieron que muy frecuentemente y siempre se muestran gustosos y con ganas de ir a la institución a desarrollar sus labores.

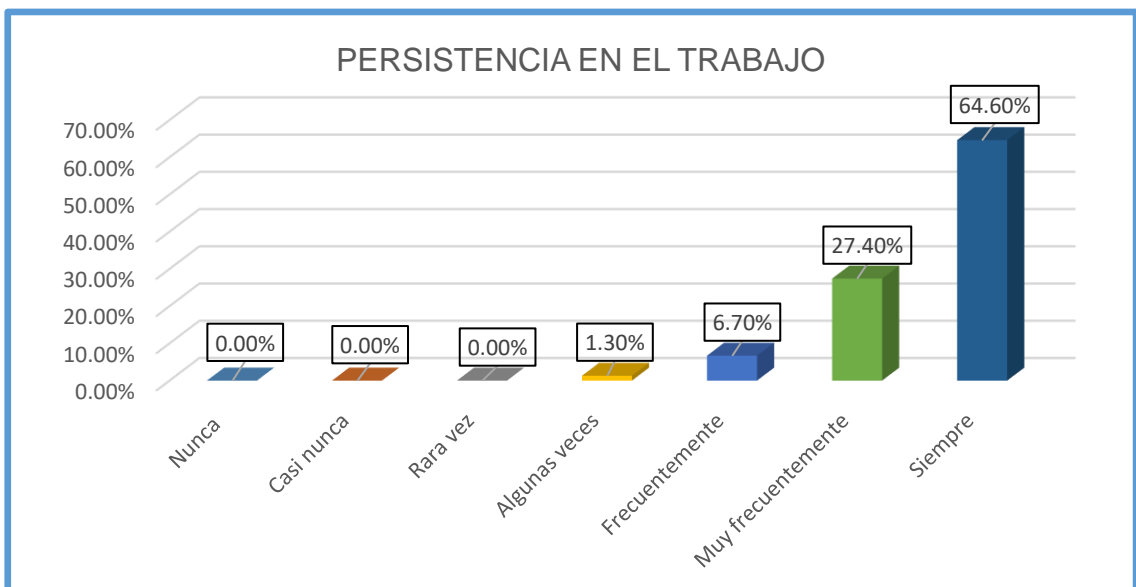
Dentro del vigor, también se toma en consideración el aspecto referido a “Disponibilidad para trabajar por largos periodos de tiempo”, respuestas que se presentan en el gráfico 4.



**Gráfico 4.-** Trabajo por largos periodos  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Al consultar a los trabajadores si están en capacidad de trabajar por largos periodos de tiempo, los mayores porcentajes respondieron que muy frecuentemente y siempre, están en disposición para laborar así cuando lo requiera la institución.

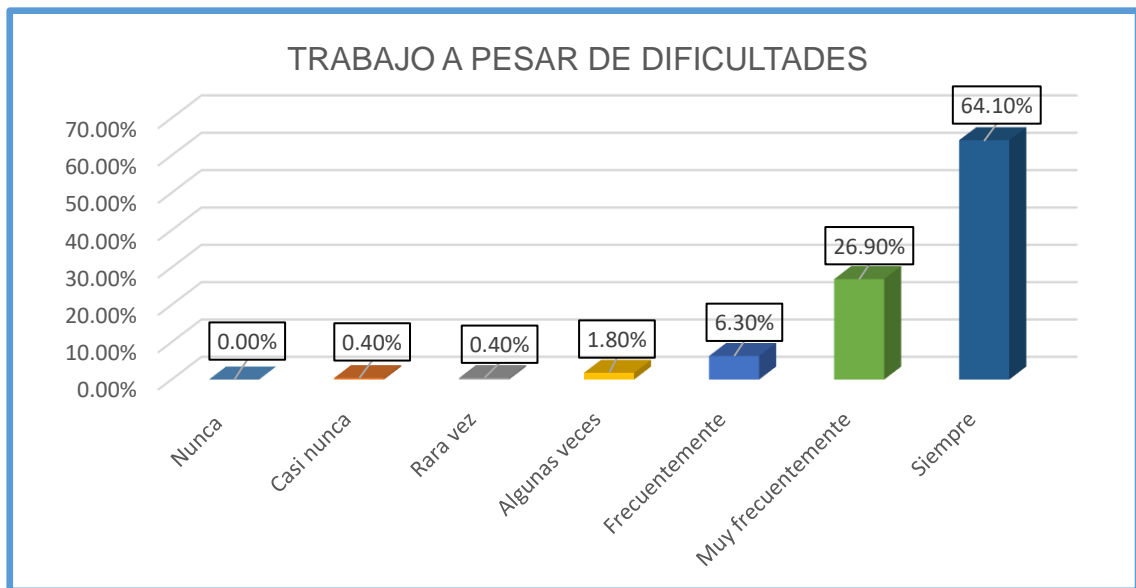
Otro de los aspectos analizados en el vigor hace referencia a “La persistencia en el trabajo”, cuyas respuestas de los trabajadores se presentan en la gráfico 5.



**Gráfico 5.-** Persistencia en el trabajo  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Preguntando a los trabajadores si acaso son persistentes en su trabajo, la mayoría de los encuestados representados que tienen firmeza y constancia para desarrollar su labor en estricto cumplimiento de sus funciones.

En el gráfico 6 se resumen los resultados del aspecto que hace referencia a la “Continuación del trabajo a pesar de las dificultades”



**Gráfico 6.-** Trabajo a pesar de las dificultades  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Los resultados de preguntar a los colaboradores si continúan trabajando aunque se presenten problemas en el desarrollo de sus labores, muestran también que la mayor parte está comprometido con la realización de las tareas a pesar de los inconvenientes que puedan presentarse en su desarrollo.

### **Resumen de resultados: Vigor en promedio**

Toda vez que se obtuvieron los resultados finales de los aspectos analizados en la dimensión Vigor, se expone el resumen de los datos con el respectivo promedio obtenido:

**Tabla 4**  
Cálculo total de la dimensión Vigor

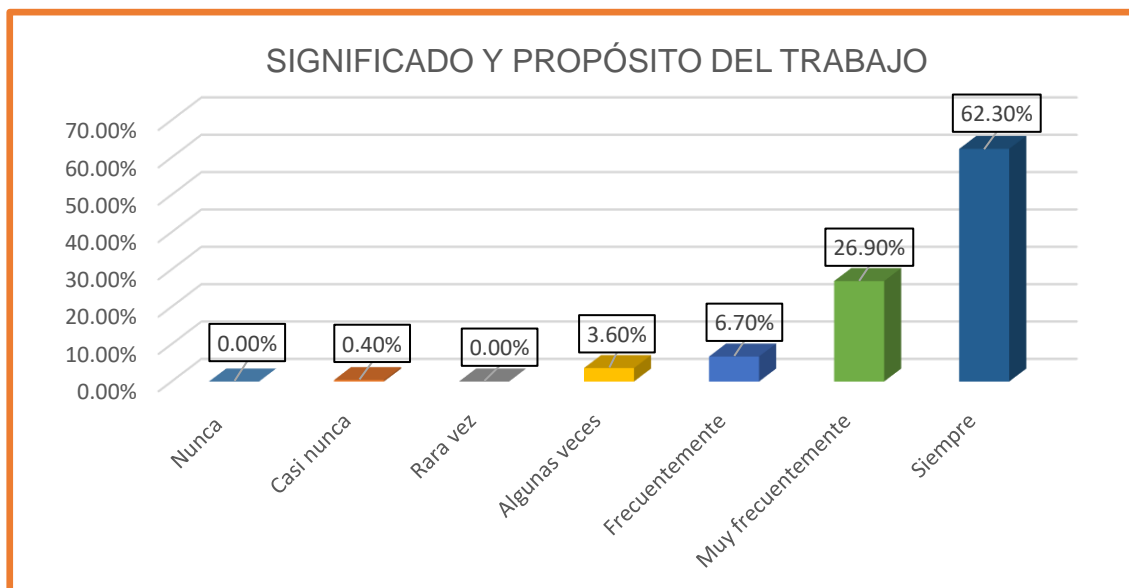
RESULTADOS DIMENSIÓN VIGOR	TOTAL DE RESPUESTAS: 223 POR ASPECTO							
	0	1	2	3	4	5	6	PRM
En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	17	25	72	106	<b>5,17</b>
Me siento fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	0	3	11	34	79	96	<b>5,14</b>
Cuando me levanto, tengo ganas de ir a trabajar	1	0	2	10	21	74	115	<b>5,28</b>
Puedo continuar trabajando largos períodos de tiempo	0	1	3	22	13	77	107	<b>5,17</b>
Soy muy persistente en mi trabajo	0	0	0	3	15	61	144	<b>5,55</b>
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	1	4	14	60	143	<b>5,51</b>
<b>TOTAL RESULTADOS</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>67</b>	<b>122</b>	<b>423</b>	<b>711</b>	<b>5,30</b>

Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 4, se resalta que los indicadores en la dimensión Vigor son altos y favorables para el estudio, siendo los aspectos que más se destacan el hecho de que los trabajadores son persistentes en la realización de sus labores y que están comprometidos con la institución para continuar laborando aunque se presenten problemas en el desarrollo de su trabajo. El promedio final de la dimensión Vigor es de 5,30 que se considera alto dentro de los puntajes normalizados para el UWES.

### 3.2 Resultados Dimensión Dedicación

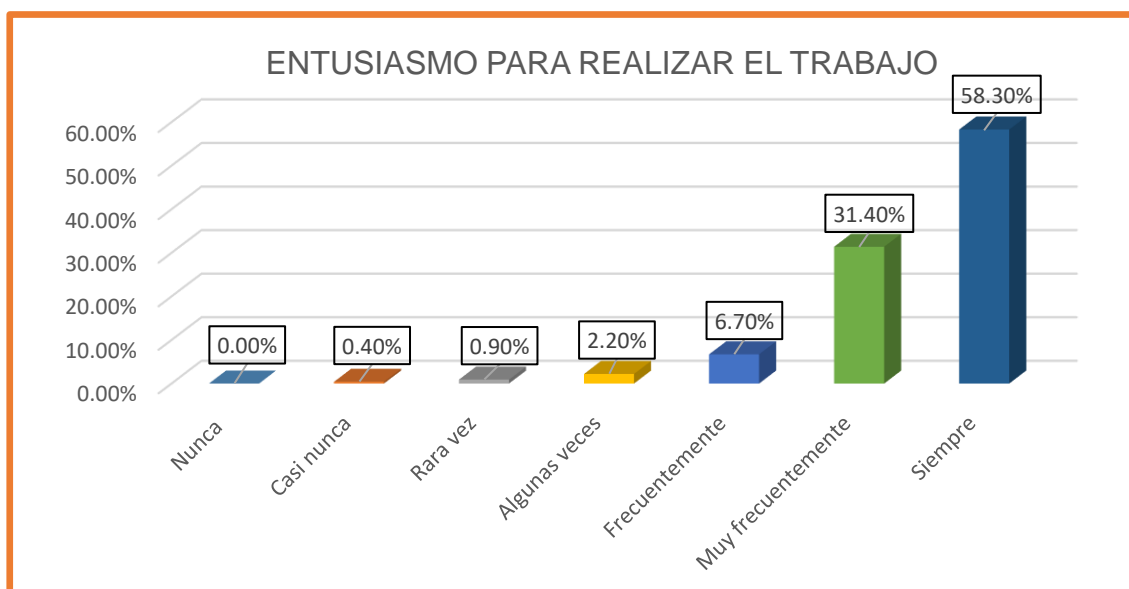
Son varios los aspectos que deben medirse dentro de la dimensión dedicación; se comienza con el que hace referencia al “Significado y propósito del trabajo” cuyos resultados se presentan a continuación en el gráfico 7.



**Gráfico 7.-** Significado y propósito del trabajo  
 Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Cuando se preguntó a los trabajadores acerca del significado y propósito del trabajo, un mayoritario número de trabajadores, tal como se observa en el gráfico 7, considera que su trabajo está lleno de significado y tiene un propósito claramente establecido.

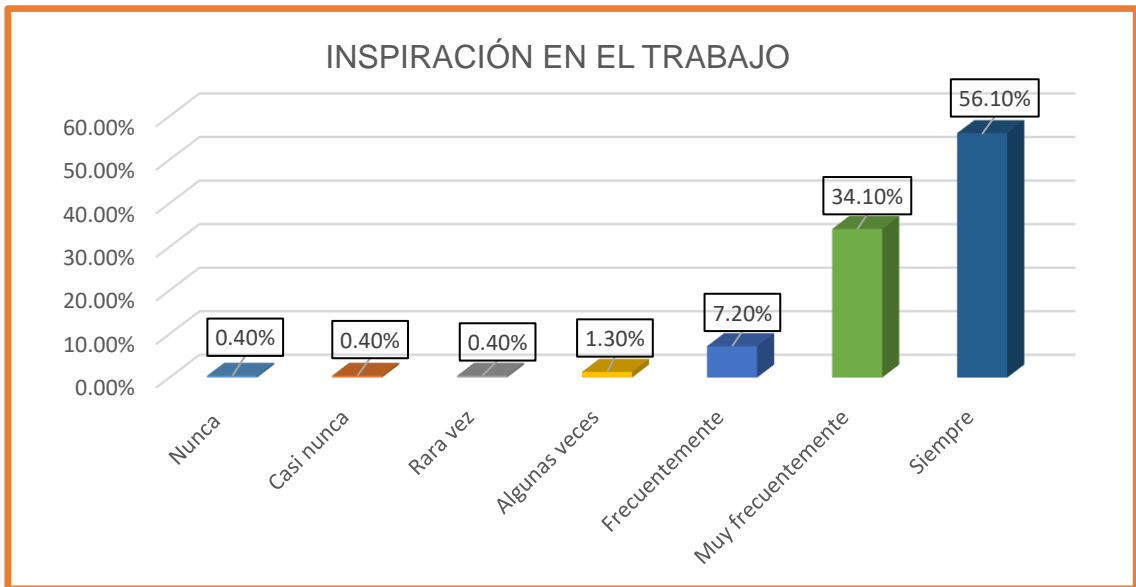
Otro de los aspectos consultados fue el “Entusiasmo para realizar su trabajo” y sus resultados producto de la encuesta se presentan en el gráfico 8.



**Gráfico 8.-** Entusiasmo para realizar el trabajo  
 Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Al preguntar sobre el entusiasmo de los trabajadores para realizar sus labores, el mayor porcentaje coincide al manifestar que el desarrollo de sus tareas en la institución es llevada a cabo con entusiasmo, muy frecuentemente y siempre.

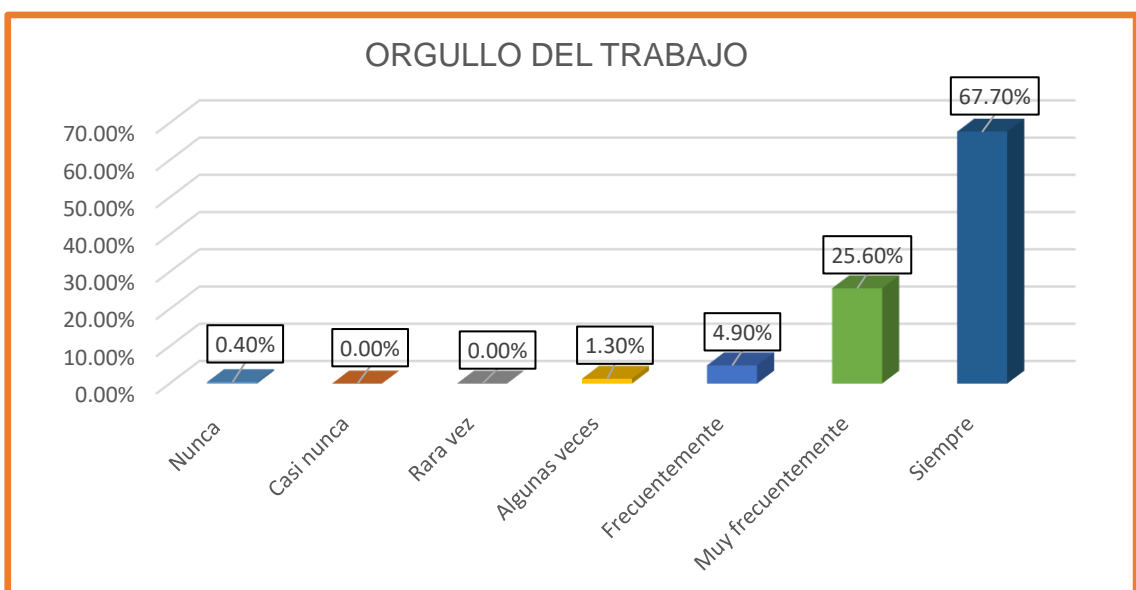
Se preguntó también en esta dimensión sobre “La inspiración que tiene por el trabajo”, cuyas respuestas se resumen en el gráfico 9 que se expone a continuación.



**Gráfico 9.-** Inspiración en el trabajo  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Consultados los trabajadores sobre si su trabajo le representa inspiración, una gran mayoría de los encuestados consideran que siempre sienten mucho ánimo y entusiasmo por la realización de su trabajo en la institución.

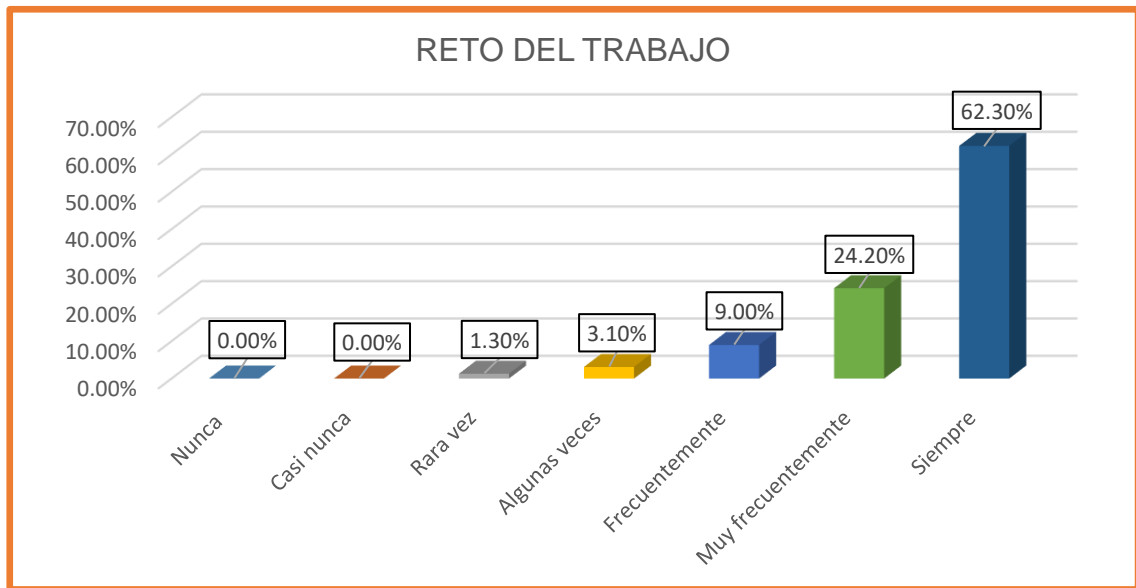
El aspecto “Orgullo por el trabajo realizado” fue otro aspecto investigado en la dimensión Dedicación. Los resultados de la encuesta se resumen en el gráfico 10.



**Gráfico 10.-** Orgullo del trabajo  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Se preguntó si los colaboradores sienten orgullo por las tareas que realizan y los resultados representados en el gráfico 10 muestran que más del 90% se sienten muy orgullosos y muy satisfechos de las tareas que realizan al interior de la universidad.

Se consultó al final si el “Trabajo es retador” para los colaboradores quienes dieron varias respuestas que se sintetizan en el gráfico 11 y se muestran a continuación:



**Gráfico 11.-** Reto del trabajo

Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Cuando se consultó a los trabajadores si la realización de su trabajo es un reto para ellos, más del 60% considera que, aunque sepan lo que tienen que realizar en sus puestos, siempre consideran un reto el cumplimiento de sus tareas diarias.

### **Resumen de resultados: Dedicación en promedio**

Toda vez que se obtuvieron los resultados finales de los aspectos analizados en la dimensión Dedicación, se expone el resumen de los datos con el respectivo promedio obtenido:

**Tabla 5**  
Cálculo total de la dimensión Dedicación

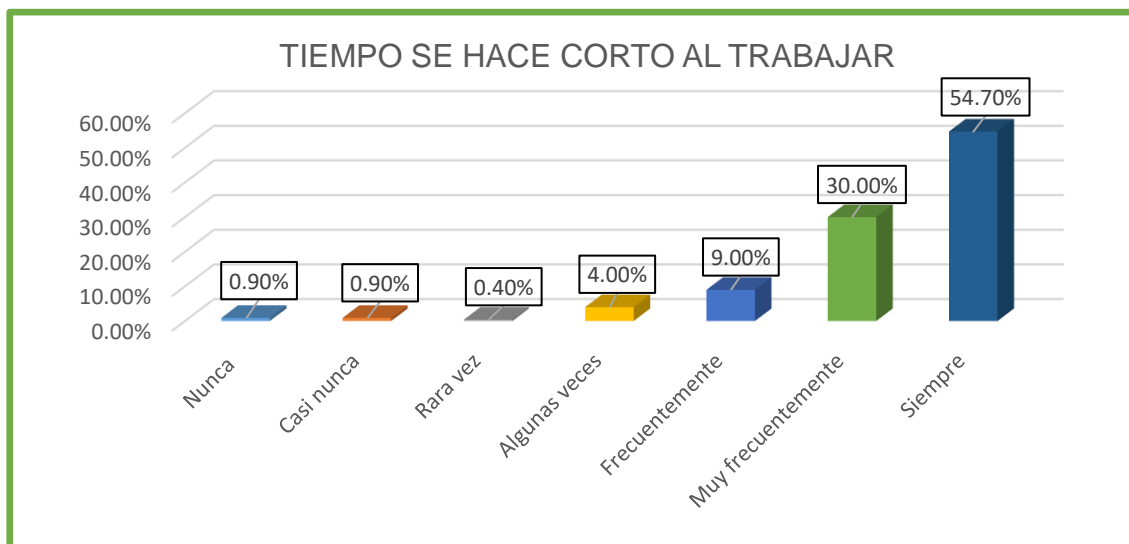
RESULTADOS DIMENSIÓN DEDICACIÓN	TOTAL DE RESPUESTAS: 223 POR ASPECTO							
	0	1	2	3	4	5	6	PRM
Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0	1	0	8	15	60	139	5,47
Estoy entusiasmado con el trabajo que realizo	0	1	2	5	15	70	130	5,43
Mi trabajo me inspira para ser realizado	1	1	1	3	16	76	125	5,41
Estoy orgulloso del trabajo que hago	1	0	0	3	11	57	151	5,58
Mi trabajo lo considero como retador	0	0	3	7	20	54	139	5,43
<b>TOTAL RESULTADOS</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>77</b>	<b>317</b>	<b>684</b>	<b>5,46</b>

Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 5, son altos y favorables los indicadores obtenidos en la dimensión Dedicación y resulta muy positivo descubrir en los resultados que la mayor parte de los empleados se sienten muy orgullosos de su trabajo y que el mismo está lleno de significado y propósito. El promedio final de la dimensión Dedicación es de 5,46 que se considera alto dentro de los puntajes normalizados para el UWES.

### 3.3 Resultados Dimensión Absorción

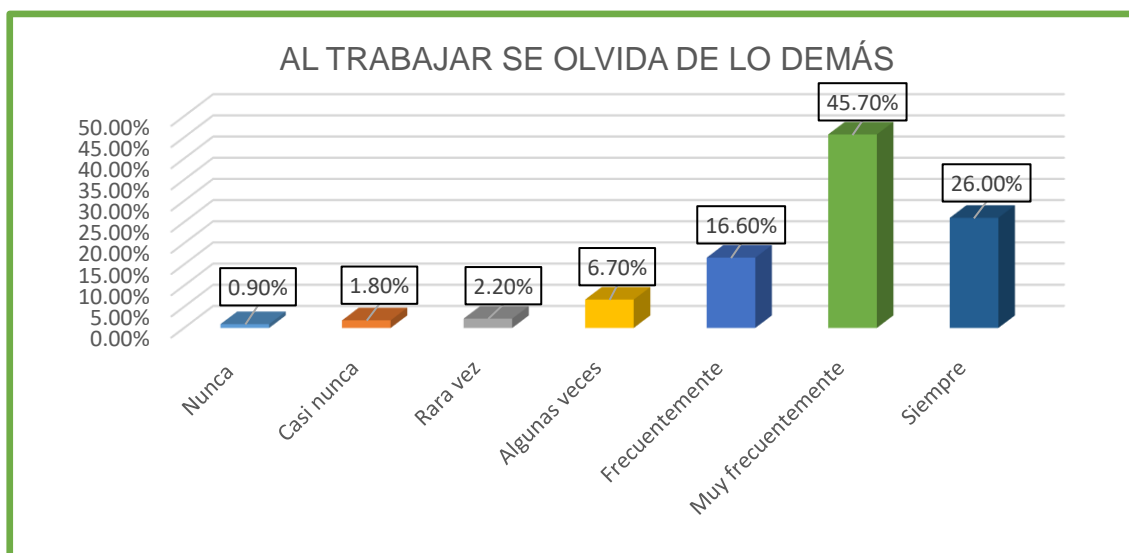
La última de las dimensiones estudiadas fue la absorción. Dentro de los aspectos que la conforman se inició con el análisis referido a “El tiempo se hace corto trabajando” y entre los resultados resumidos en el gráfico 12, se pudo establecer lo siguiente.



**Gráfico 12.-** Tiempo se hace corto al trabajar  
 Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Al consultar a los trabajadores respecto a cómo consideran que se desarrolla el tiempo cuando trabajan, más de la mitad de los consultados considera que siente gusto por realizar su trabajo al punto que el tiempo vuela cuando ejecuta sus labores. Si a ello se suma el porcentaje de colaboradores que afirmaron que muy frecuentemente el tiempo se le hace corto, este indicador muestra resultados positivos en cerca de un 85%.

El segundo de los aspectos evaluados hizo referencia a “Trabajar olvidándose de todo”. Los resultados obtenidos se resumen a continuación en el gráfico 13.

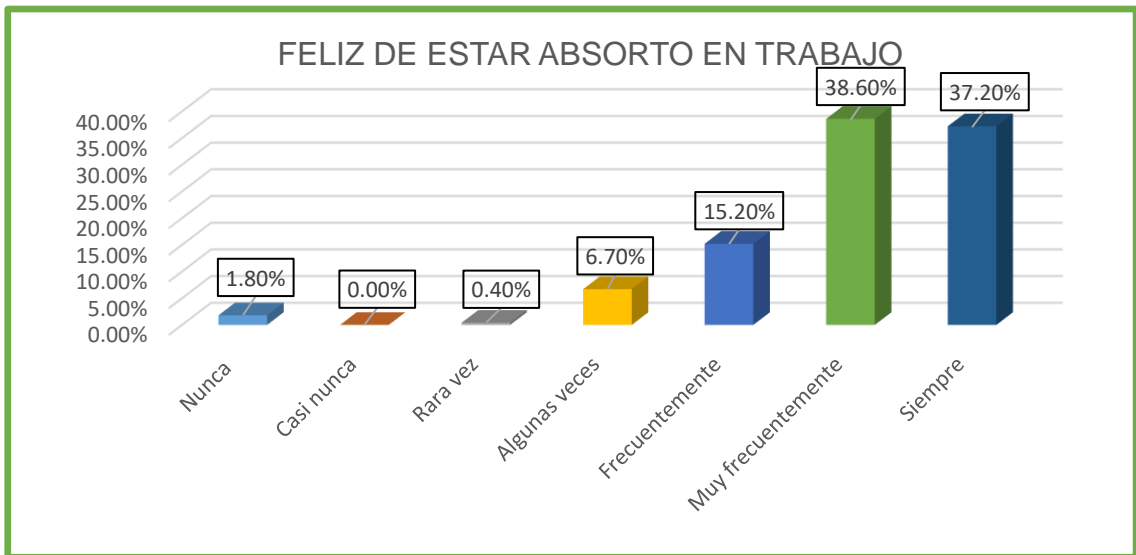


**Gráfico 13.-** Al trabajar se olvida de lo demás  
 Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Se preguntó a los trabajadores respecto a si al trabajar se olvida de todo lo demás, los consultados manifestaron en su mayoría que muy frecuentemente dejan todo de lado al

momento de empezar a desarrollar su trabajo; mientras que una buena parte de encuestados afirmó que siempre trabaja olvidándose de todo lo demás.

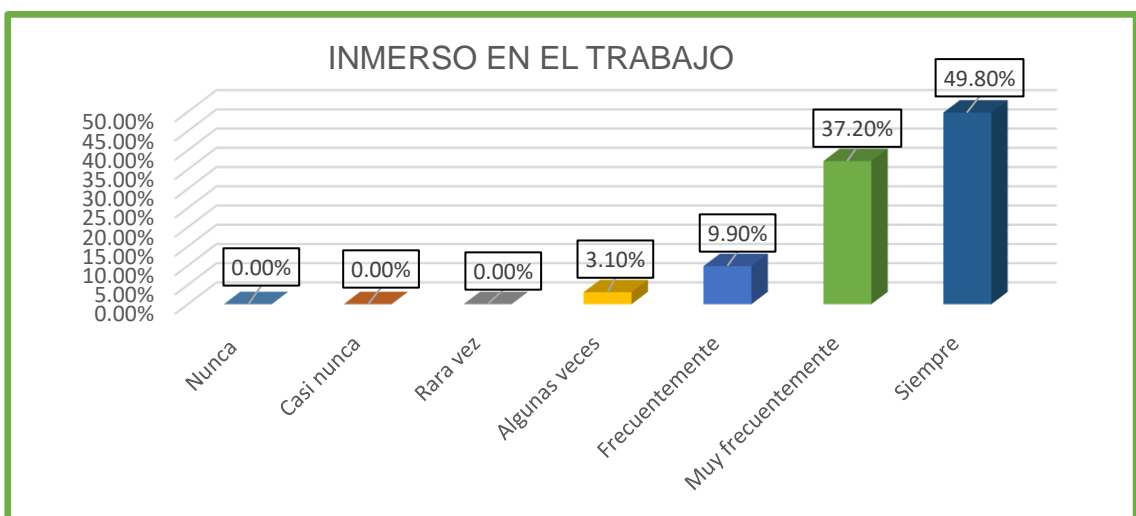
Se preguntó también a los colaboradores si “Están felices de estar absortos durante la realización de su trabajo” y sus respuestas fueron condensadas en el gráfico 14.



**Gráfico 14.-** Feliz de estar absorto en el trabajo  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Se pretendió conocer si los trabajadores son felices al momento de sentirse absortos en el trabajo, a lo que en su mayoría los consultados respondieron que siempre y muy frecuentemente se sienten felices de dirigir toda su atención a las labores encomendadas.

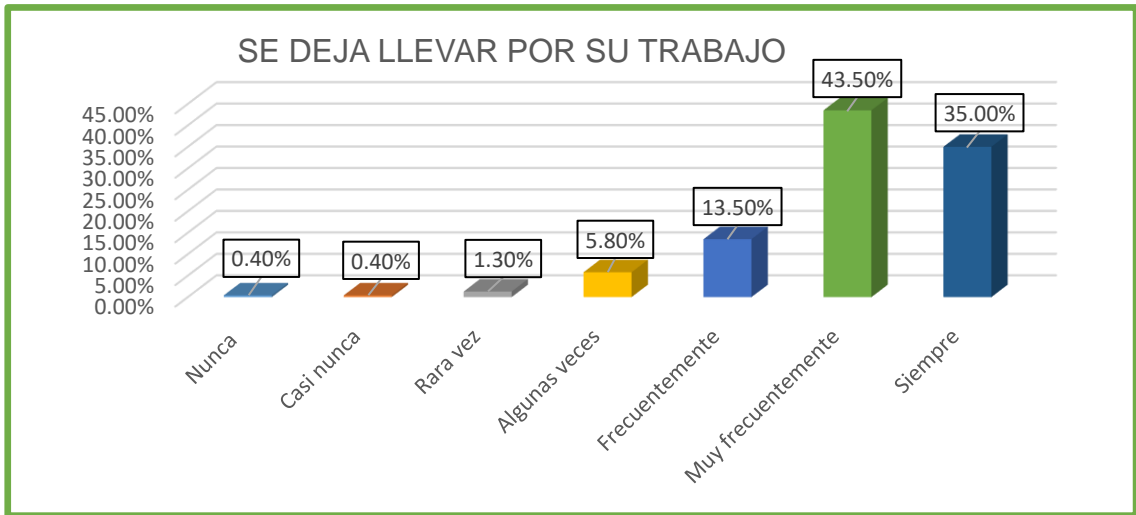
A continuación dentro del gráfico 15 se resume los criterios vertidos por los colaboradores en consideración al aspecto “Estar inmerso en el trabajo”



**Gráfico 15.-** Inmerso en el trabajo  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Al consultar si los trabajadores consideran estar inmersos en su trabajo, cerca del 90% manifestó que sí, siempre y muy frecuentemente, lo que significa que dirigen todos sus esfuerzos a desarrollar sus tareas con la mayor eficiencia posible.

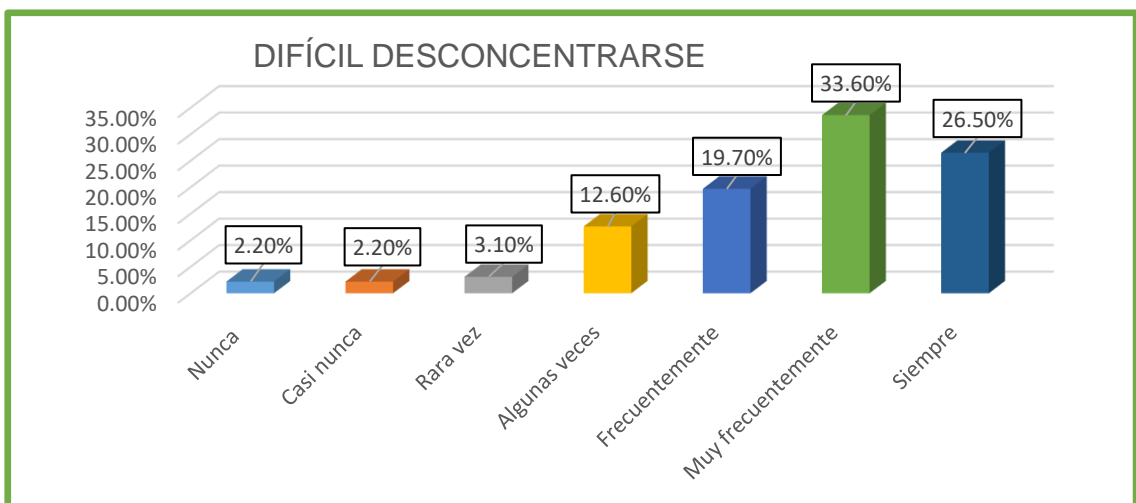
“Me dejo llevar por mi trabajo” fue también otro de los criterios que se consultaron con los colaboradores, de quienes se obtuvieron varias respuestas que se resumen a continuación en el gráfico 16.



**Gráfico 16.-** Se deja llevar por su trabajo  
Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Cuando se preguntó a los trabajadores si se dejan llevar por su trabajo, cerca del 80% manifestó que muy frecuentemente y siempre, al llegar a la institución y empezar con sus tareas cotidianas, se concentran y se dejan llevar por las mismas hasta el final de jornada.

El último de los componentes que se analizó fue el que tiene que ver con la “Dificultad para desconcentrarse en el trabajo” muestra los siguientes resultados en el gráfico 17.



**Gráfico 17.-** Difícil desconcentrarse del trabajo

Al consultar con los trabajadores sobre si se les hace difícil desconcentrarse del trabajo, el mayor porcentaje expresó que muy frecuentemente se les hace difícil perder la concentración en el trabajo, siguiéndole en orden los que siempre tienen dificultades para desconcentrarse del trabajo, pues al momento que ingresan a laborar, se dedican exclusivamente de sus tareas.

### Resumen de resultados: Absorción en promedio

Toda vez que se obtuvieron los resultados finales de los aspectos analizados en la dimensión Absorción, se expone el resumen de los datos con el respectivo promedio obtenido:

**Tabla 6**  
*Cálculo total de la dimensión Absorción*

RESULTADOS DIMENSIÓN ABSORCIÓN	TOTAL DE RESPUESTAS: 223 POR ASPECTO							
	0	1	2	3	4	5	6	PRM
El tiempo vuela cuando estoy trabajando	2	2	1	9	20	67	122	5,28
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que está a mi alrededor	2	4	5	15	37	102	58	4,78
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	4	0	1	15	34	86	83	4,98
Estoy inmerso plenamente en mi trabajo	0	0	0	7	22	83	111	5,34
Me dejo llevar siempre por mi trabajo	1	1	3	13	30	97	78	5,02
Me es difícil "desconcentrarme" de mi trabajo	5	5	7	28	44	75	59	4,52
<b>TOTAL RESULTADOS</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>87</b>	<b>187</b>	<b>510</b>	<b>511</b>	<b>4,99</b>

Fuente: Encuestas online trabajadores Pucese – Elaboración propia

Los resultados expresados en la tabla 6 muestran que la dimensión de absorción también tuvo resultados positivos destacando como principales aspectos que los colaboradores

están inmersos en la realización de su trabajo y debido a esto sienten que el tiempo vuela realizándolo. El promedio final de la dimensión Dedicación es de 4,99 que se considera alto dentro de los puntajes normalizados para el UWES. Sin embargo hay que destacar que esta dimensión fue la de más baja calificación en relación al vigor y a la dedicación. También es necesario tomar en consideración el porcentaje del aspecto referido a “me es difícil desconcentrarme de mi trabajo”, debido a que el hecho de que los colaboradores no se desconcentren casi nunca en su trabajo, puede estar causando una adicción laboral que debe ser atendida por las autoridades de la universidad.

### 3.4 Resultados generales de Engagement

Una vez procesada la información obtenida del cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados de manera general:

**Tabla 7**  
*Resultados Generales del Engagement*

N°	Dimensión del Engagement	Puntaje Promedio
1	Vigor	5,30
2	Dedicación	5,46
3	Absorción	4,99
4	Puntaje Total	15,75
<b>5</b>	<b>Promedio</b>	<b>5,25</b>

**Fuente:** Datos de Cuestionario Aplicado

**Elaboración:** Propia

En la Tabla 7, se observa que el nivel de engagement en los colaboradores de la PUCESE, arrojó un promedio de 5,25 y al comparar este resultado con la tabla de puntajes normalizados de la UWES, se puede evidenciar que están dentro de un Nivel Alto el mismo que va de 4,67 - 5,53. Al realizar el análisis comparativo de las dimensiones, puede notarse que el menor promedio lo obtuvo la dimensión absorción, siendo los aspectos como ser feliz estando absorto en el trabajo, olvidarse de todo al trabajar y principalmente la dificultad para desconcentrarse en el trabajo situaciones que deben ser revisadas por los encargados del manejo de talento humano y autoridades de la PUCESE para evitar problemas futuros en el desempeño de los colaboradores.

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con Fortin (1999), por medio de la discusión de resultados, se comparan los resultados obtenidos con los de otras investigaciones realizadas con anterioridad investigando el mismo fenómeno, identificando hallazgos similares y características particulares que guardan relación.

Es importante destacar que este apartado se resume las diferencias y similitudes del presente estudio con resultados sobre la medición del engagement en otras instituciones internacionales y ecuatorianas. Resaltar también que los estudios sobre este tema son un poco escasos, especialmente en empresas o instituciones del Ecuador. Los estudios identificados dentro del país están detallados en la presente discusión.

En la investigación de Candía, Castro y Sánchez (2017), se midió el engagement en una empresa minera de Lima, Perú. Los resultados evidenciaron que solo una subdimensión, específicamente la de vigor, impactaba de una manera inversa y significativa dentro de análisis realizado. Al igual que lo descrito, en la presente investigación, a pesar de que las tres dimensiones de engagement medidos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, se encuentran dentro del nivel alto de calificación, en el caso de la dimensión de absorción se observó una calificación un poco más baja en relación al vigor y a la dedicación. Mientras que el vigor tuvo una calificación de 5.30, la dedicación 5.46, los resultados de la absorción fueron de 4.99 siendo aspectos como la concentración y la atención en donde deben realizarse ajustes entre los colaboradores para lograr mejores niveles de calificación en la absorción.

En el estudio de Aguas y Medina (2015), se midió el engagement de profesionales de la salud de un Hospital Materno Infantil y entre los resultados se destaca que niveles medios y altos de *Work Engagement*, a pesar de las limitaciones de recursos, incremento de las demandas y situaciones de estrés y presión laboral que experimentan diariamente, y sumado a esto los problemas personales. En el presente caso de estudio, se tuvieron niveles altos de engagement de parte de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas aunque como en toda organización, se presentan situaciones de estrés, presión laboral y problemas personales de manera cotidiana, los

trabajadores hacen su mejor y mayor esfuerzo para cumplir con sus tareas, sentirse bien haciéndolas y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recalde (2016), en su estudio sobre el engagement en los empleados de una empresa minera, establece dentro de sus resultados que dentro de esta empresa se tiene un alto nivel de engagement, siendo los aspectos de dedicación y absorción los que tuvieron los mayores puntajes. En la investigación sobre engagement realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas se pudo determinar del mismo modo que son altos los valores de engagement, tanto en los aspectos de vigor, dedicación y absorción, lo que muestra una actitud positiva de los trabajadores frente al trabajo que realizan diariamente.

La investigación de Raza (2017), sobre el engagement en la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito, Ecuador, presentó como resultado que el nivel de engagement laboral de los docentes es alto y no se ve afectado ni por edad ni por antigüedad. La satisfacción que reflejan los estudiantes también es alta y se ve reflejada en que los maestros con los más altos niveles de engagement laboral, tienen la suficiente capacidad para generar un ambiente de participación activa en el aula. En la presente investigación se pudo determinar que siendo alto el nivel de engagement en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, todo el personal, tanto de servicios, como administrativo y docente, sienten felicidad, satisfacción y compromiso para promover un adecuado ambiente de trabajo en los puestos en los que les toca desarrollar sus labores y que esto se ve reflejado en la buena marcha que tienen todos los procesos tanto académicos como administrativos que se llevan a cabo en la institución.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- La medición del vigor permitió evaluar los niveles de esfuerzo y persistencia que tienen los colaboradores para la ejecución de sus tareas. En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, el nivel de vigor es alto, debido a que los trabajadores en todas las áreas de trabajo, muestran sentirse con energía, realizan su tarea vigorosamente, sienten el deseo de ir a la institución a trabajar aunque a veces las jornadas sean largas y son persistentes en sus labores aunque se presenten dificultades.
- Se comprobó también que el nivel de dedicación es alto, lo que se deriva de que los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas se entusiasman con las tareas que realizan aunque sean las mismas, y se inspiran y las toman como un reto constante que hace que se sientan orgullosos de su labor en la institución, sienten que su labor tiene un significado y propósito.
- Aunque la estimación del nivel de absorción del personal docente, administrativo y de servicios de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas muestra un nivel alto, éste es un poco menor a las dimensiones vigor y dedicación. Los trabajadores sienten que se va el tiempo rápido cuando trabajan, se ven inmersos en el trabajo y se dejan llevar por él, sin embargo, se presentan aspectos como la concentración y la atención en el trabajo que deben ser revisadas por el área de talento humano y directivos de la universidad.

## Recomendaciones

- Aunque los resultados de la investigación presentan niveles altos del engagement laboral al interior de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, es necesario que la institución diseñe estrategias de mantenimiento, conservación y fortalecimiento de tales niveles del engagement. Con la adecuada conservación de los niveles de engagement, se podrá asegurar que la PUCESE cuente personal docente, administrativo y de servicio comprometido en la realización de procesos eficientes que permitan brindar servicios de calidad a los usuarios de la entidad.
- Es necesario que las autoridades de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas continúen con las mismas formas de administración y manejo del talento humano respecto al buen trato, desarrollo y compensación, a lo que debería sumarse constantemente la revisión de responsabilidades y funciones asignadas a cada colaborador, en lo posible haciendo rotación de personal para que todos puedan funcionar en distintos puestos, así como la constante capacitación y desarrollo continuo que posibilite el crecimiento de los servidores de la institución.
- Es necesario también que quienes hacen función de liderazgo directivo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas refuercen constantemente su rol de líder en función del mantenimiento y fortalecimiento del engagement laboral; su forma de liderar la institución, su visión para sacar adelante a la PUCESE podrá servir de respeto, motivación e inspiración para los demás colaboradores de la entidad, quienes tendrán una referencia de compromiso con la institución.

## Referencias

- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement Laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. Lima, Perú: Ed. Universidad del Pacífico.
- Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Lima, Perú: Ed. Universidad del Pacífico.
- Castro, J. (2009). Comportamiento organizacional. *Revista Fondo Editorial de la UIGV (1)*, 17-21.
- Chiang, M., & Sigoña, M. (2011). Burnout en trabajadores de hospitales comunitarios o de baja complejidad: una comparación de género y de nivel de escolaridad. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile 20(1)*, 33-42.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. Talca, Chile: Ed. Universum.
- Chiavenado, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology 86(3)*, 499-512.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues Volume 30*, 159-165.
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. Veracruz, México: Ed Universidad Veracruzana.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013*. Veracruz, México: Ed. Universidad Veracruzana.
- García, T. (2013). *Engagement: modelo teórico conceptual*. México D.F: Ed. Durango.
- Locke, E. (2008). ¿What is job satisfactory. *American Psychology Association Volume 4*, 309-336.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. *Revista Berkeley Volume 3*, 19-32.

- Montero, J. (2016). *El síndrome de burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención*. Zaragoza, España: Ed. Unioversidad de Zaragoza.
- Morán, C. (2005). *Psicología del Trabajo: nociones intriductorias*. Málaga, España: Ed. Aljibe.
- Raza, D. (2017). *Relación entre el engagement laboral de los docentes del área de gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes*. Quito, Ecuador: Ed. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Revista Psychologist Papers Volume 37(3)*, 177-184.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES - Utrecht Work Engagement Scale*. Recuperado de sitio web de schaufeli.nl: [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1.- MODELO DE ENCUESTA UWES



Pontificia Universidad Católica  
del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Las siguientes preguntas hacen referencia a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), 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).

#### INFORMACIÓN BÁSICA

¿A qué género pertenece?

- Hombre       Mujer

¿A qué grupo laboral pertenece?

- Personal Administrativo  
 Personal de Servicio  
 Personal Docente

Su edad está dentro del rango:

- De 25 a 30 años  
 De 31 a 40 años  
 De 41 en adelante

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Dos veces al año / Casi nunca	Una vez al mes o menos / Rara vez	Algunas veces al mes / Algunas veces	Una vez en la semana / Frecuentemente	Dos veces en la semana / Muy Frecuentemente	Todos los días / Siempre

Nº	ASPECTOS	ESCALA DE RESPUESTA					
		0	1	2	3	4	5
<b>VIGOR</b>							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía						
2	Me siento fuerte y vigoroso en mi trabajo						
3	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar						
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo						
5	Soy muy persistente en mi trabajo						
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando						



N°	ASPECTOS	ESCALA DE RESPUESTA						
		0	1	2	3	4	5	6
<b>DEDICACIÓN</b>								
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
8	Estoy entusiasmado con el trabajo que realizo							
9	Mi trabajo me inspira							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	Mi trabajo es retador							
<b>ABSORCIÓN</b>								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que está a mi alrededor							
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
15	Estoy inmerso en mi trabajo							
16	Me dejo llevar por mi trabajo							
17	Me es difícil "desconcentrarme" de mi trabajo							

Muchas Gracias por su atención y tiempo.