



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR**

**SEDE
ESMERALDAS**

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Informe de Investigación

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano

Tema

**ANÁLISIS DEL ENGAGEMENT AL TRABAJO EN LA FERRETERÍA
“LA COMPETENCIA” DE ESMERALDAS, 2019**

Línea de Investigación

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

Autor/(a): Ing. Sara Mercedes Veloz Balseca

Asesor: 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 Magister en Gestión de Talento Humano”. (PUCESE, 2019, p.15)

Phd. Yulien Herrera Díaz

f. _____

DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Yanina Basurto Roa

f. _____

LECTOR 1

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

f. _____

LECTOR 2

Mgt. Yanina Basurto Roa

f. _____

COORDINADORA DE POSTGRADOS

Mgt. Alex David Guashpa Mejía

f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESE

ESMERALDAS- ECUADOR

Julio, 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ing. Sara Mercedes Veloz Balseca, portadora de la cédula de ciudadanía No. 080200972-0, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de 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 propuestos de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica (PUCESE, 2019, p.15).

Ing. Sara Mercedes Veloz Balseca

C.C. 080200972-0

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Phd. Yulien Herrera Díaz, en calidad de directora de tesis, cuyo título es Análisis del Engagement al Trabajo en La Ferretería “La Competencia” Esmeraldas 2019, CERTIFICO haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado (PUCESE, 2019, p.15).

Phd. Yulien Herrera Díaz

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas necesarias, entendimiento y voluntad para perseverar en la vida.

A mi padre y esposo por ser un pilar fundamental en mi vida y son las personas que me apoyaron incondicionalmente.

A mi MADRE, aunque ya no se encuentra entre nosotros desde algún lugar en lo infinito está guiando mi camino, ella ha sido mi verdadera inspiración.

A mi amada hija Génesis, con quien comparto mis triunfos y fracasos, mi compañera leal de vida y aulas amiga incondicional, generosa, noble, humilde, sencilla, perseverante y sobre todo dulce, que le da sentido a mi vida, tengo muchos gratos recuerdos en el aula y en mi vida personal para ella un infinito respeto y admiración (Veloz, 2016).

Ing. Sara Mercedes Veloz Balseca

AGRADECIMIENTO

La culminación del presente estudio, que a la vez es la terminación de otra etapa de mi vida, regocija y obliga a entregar gratitud:

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas por contar con docentes eficientes y eficaces.

A todos los directivos y maestros universitarios quienes han sabido transmitir sus conocimientos para orientarme por mejores senderos del saber.

A la Mgt. Isabel Maldonado quien impartió el último módulo de maestría en asesoría de proyectos quien se ha ganado mi admiración y estima.

A mi asesora de proyecto Phd. Yulien Herrera Días. Por transmitir sus conocimientos y haberme guiado en la elaboración y culminación de mi Tesis.

A mis lectores de tesis, la Mgt. Yanina Basurto Roa y Mgt. Freddy Betancourt Aguilar, por el tiempo y la dedicación otorgada a mejorar este proyecto, sin duda fueron muy importantes sus aportaciones (Veloz, 2016).

Ing. Sara Mercedes Veloz Balseca

TÍTULO

Análisis del engagement al trabajo en la ferretería “La Competencia”
de Esmeraldas 2019

RESUMEN

El presente estudio fue realizado con el objetivo de determinar los niveles de engagement a los trabajadores en la ferretería “La Competencia” de la ciudad de Esmeraldas en el año 2019 y se efectuó considerando que la medición de los niveles del engagement es un aspecto fundamental dentro de la empresa, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal que labora en la ferretería “La Competencia”. Empresa que desempeña una actividad sustancial para brindar una atención de calidad y calidez al usuario externo.

La metodología empleada para este estudio fue de corte transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 14 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta tomando como instrumento el cuestionario UWES-17 de Schaufeli y Bakker (2003). Con este instrumento se midieron las tres dimensiones que conforman el engagement: 1. Vigor; 2. Dedicación; 3. Absorción cuya validez y consistencia factorial de acuerdo al alfa de Crombach tiene una consistencia interna global resultado de este estudio de $\alpha = 0.862$. El instrumento consta de 17 ítems que fueron calificadas por la escala de Likert, sabiendo que cero es nunca y 6 es siempre.

Los resultados revelan, que el personal se encuentra con un alto nivel de engagement en el trabajo, destacándose el nivel de dedicación con el 71%, seguida por la dimensión absorción con el 64% y finalmente el nivel de vigor con un puntaje de 57% de frecuencia de desempeño laboral. Comprendidos en un rango de edad de 18 a 50 años, la mayoría de género masculino y de preferencia civil unión libre, cuyo nivel de instrucción en un 78.6% de los trabajadores son bachilleres y que tienen una permanencia dentro de la empresa de 2 años. Finalmente, se concluye que los trabajadores presentan alto nivel de engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización. Se recomendó a la organización donde se realizó el estudio, ejecutar la implementación de un programa de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo que contribuyan en el fortalecimiento del engagement en el trabajo, con el fin de mantener colaboradores engagement dentro de la ferretería.

Palabras claves: vigor, dedicación, absorción, engagement, UWES-S.

ENGLISH TITLE

Analysis of work engagement at the hardware store “La Competencia” of
Esmeraldas 2019

ABSTRACT

This research study was conducted with the aim of determining and measuring the levels of engagement of workers in the hardware store "La Competencia" in the city of Esmeraldas in 2019 and was made considering that the measurement of engagement levels is a fundamental aspect within the company, because people spend much of their time at work, as is the case of staff working in the hardware store, a company that plays a substantial activity to provide quality care and warmth to the external user.

The methodology used for this study was cross-sectional, descriptive with a quantitative focus. We worked with a sample of 14 employees to whom we applied a survey using the UWES-17 questionnaire by Schaufeli and Bakker (2003), which measured the three dimensions that make up engagement: 1. The instrument consists of 17 items that were rated by the Likert scale, knowing that zero is never and 6 is always.

The results show that the staff has a high level of engagement in the work, highlighting the level of dedication with 71%, followed by the absorption dimension with 64% and finally the level of vigor with a score of 57% of frequency of work performance. The majority of the workers are men, preferably from the civil union, in the age range of 18 to 50 years. 78.6% of the workers have a high school diploma and stay in the company for 2 years and 21 days. Finally, it is concluded that the workers present a high level of commitment, being enthusiastic collaborators towards their work with a sense of belonging to the organization. It was recommended to the organization where the study was conducted, to implement a program of positive behavioral and cognitive activities that contribute to strengthening the commitment at work, in order to keep employees engaged within the hardware store.

Key words: vigor, dedication, absorption, engagement, UWES-S.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TÍTULO.....	vi
RESUMEN	vii
ENGLISH TITLE.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	3
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Antecedentes (Revisión de estudios previos)	6
1.2. Fundamentación teórico-conceptual	8
1.2.1. La motivación y satisfacción laboral	9

1.2.2.	Estructura en torno a la actividad laboral.....	12
1.2.3.	Los roles prefijados y los grupos de trabajo	14
1.2.4.	Las expectativas de los trabajadores	16
1.2.5.	Perspectivas del entorno de la tarea	17
1.2.6.	Medida satisfacción / motivación métodos objetivos/subjetivos.....	18
1.3.	La Psicología del trabajo	19
1.4.	La psicología de la salud ocupacional.....	21
1.5.	La psicología positiva.....	23
1.6.	Emociones positivas, salud y bienestar laboral	25
1.7.	El engagement al trabajo	25
1.7.1.	Evolución del engagement	26
1.7.2.	Definición del engagement.....	27
1.7.3.	Importancia del engagement.....	29
1.7.4.	Dimensiones del engagement	29
1.7.5.	El rol de la autoeficacia en el estudio del engagement	30
1.8.	Modelos del engagement.....	31
1.8.1.	Modelo de demandas y recursos laborales DRL/ JD-R model.....	32
1.8.2.	Modelo engagement de recursos personales	34
1.8.3.	Modelo de Organizaciones Saludables y Resilientes (HERO).....	35
1.9.	Las Organizaciones Saludables.....	36
1.10.	Resultados Organizacionales Saludables	37
1.11.	Medición del Engagement	37
1.12.	Fundamentación legal	39
1.12.1.	Base legal de la constitución (Carta Magna).....	39
1.12.2.	Servicio de Rentas SRI	40

1.12.3.	Ley de régimen tributario interno	40
1.12.4.	Ministerio de trabajo.....	40
1.12.5.	Código del trabajo	41
1.12.6.	Ley de compañías	41
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA		42
2.1	Tipo de estudio.....	42
2.2	Definición conceptual y operacionalización de variables	43
2.3	Población y muestra	45
2.4	Técnicas e instrumentos	45
2.5	Análisis de datos	46
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....		47
	Análisis de los resultados.....	47
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN		52
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		56
5.1.	Conclusiones	56
5.2.	Recomendaciones	57
REFERENCIAS		58
ANEXOS.....		68
	Anexo 1. Instrumento	68
	Anexo 2. Tabulación: Encuestas Programa Excel	70
	Anexo 3. Medición del alfa de crombach.....	72
	Anexo 4. Evidencias Fotográficas del Estudio	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de la variable engagement	44
Tabla 2.Estructura de la Población ferretería "La Competencia" (2019).....	45
Tabla 3. Medición de los niveles de engagement al trabajo	49
Tabla 4.Distribución de colaboradores nivel absorción	49
Tabla 5. Distribución de colaboradores nivel Dedicación.....	50
Tabla 6.Distribución de colaboradores nivel Vigor.	50
Tabla 7. Instrumento Cuestionario UWES-17.....	68
Tabla 8.Género de los colaboradores ferretería "La Competencia" 2019	70
Tabla 9.Edad de los colaboradores ferretería “La Competencia”2019	70
Tabla 10. Estado civil colaboradores ferretería “La Competencia”2019	70
Tabla 11.Nivel de instrucción de los trabajadores ferretería “La Competencia”2019.....	71
Tabla 12. Tipo de contratación de trabajadores ferretería “La Competencia”2019.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Estructura tridimensional del work engagement	30
Figura 2.Modelo de Demandas y Recursos Laborales.	34
Figura 3. Modelo HERO.	36
Figura 4. Baremo de medición para UWES-17.	39
Figura 5. Resultado del Alfa de Crombach	72
Figura 6.Encuesta llenada por el sr. Gerente	74
Figura 7.Encuesta llenada por el sr.Administrador.....	76
Figura 8.Encuesta llenada por el sr.Jurídico	78
Figura 9.Encuesta llenada por la sra. contadora	80
Figura 10. Encuesta llenada por el srta. aux. contable	82
Figura 11.Encuesta llenada por el sr. vendedor	84
Figura 12.Encuesta llenada por sr.servicios generales	86
Figura 13. Encuesta llenada por el sr. chofer	88

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En la actualidad el talento humano es la clave del éxito empresarial por lo que es importante que “el colaborador se sienta engaged o comprometido con el trabajo que desempeña creando un vínculo o lazo con la organización”. (Russell & Carroll, 1999, p. 29)

Por esta razón las empresas buscan en coordinación con el área de Talento humano.

Evaluar, comprobar y estimar el comportamiento de las personas y su actitud frente al trabajo de los colaboradores no solo a nivel físico, sino también a nivel intelectual, cognitivo y emocional ya que esto impactará en el desempeño y productividad que pueda tener un trabajador. Optimizar a las personas con altos niveles de energía, dedicación y absorción en sus actividades laborales permite un apropiado engagement (Chiavenato, 1999, p.90).

No existe una traducción exacta en español para el anglicismo engagement, más aún relacionarlo con actividades laborales de los colaboradores en una organización. “Lo más cercano como concepto refiere al compromiso y lealtad del colaborador en la empresa que trabaja, es decir, se puede definir como un estado mental positivo del colaborador a través del cual demuestra entusiasmo y dedicación por su trabajo” (Acosta, Salanova, & Llorens, 2011).

Es por esto que avances en los estudios de psicología sobre salud ocupacional positiva, están contribuyendo en gran medida a la innovación de estrategias dentro de la Dirección de Recursos Humanos (DRH) en las organizaciones. Dado que la psicología trata sobre la conducta humana incluyendo la conducta de los trabajadores en las empresas y la DRH conoce sobre la gestión y desarrollo de los colaboradores, es imprescindible comprender la conexión que existe entre ambas (Chuang & Liao, 2010).

En este sentido, el estudio del engagement muestra las principales actitudes que tienen los colaboradores frente al trabajo siendo un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, por lo tanto, su medición puede ser considerada como una herramienta

útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización (Xanthopoulou, Bakker, Heuven, Demerouti, & Schaufeli, 2008). En este contexto se podría afirmar que una organización que constantemente promueve y gestiona el engagement en los trabajadores evidenciará un alto nivel de involucramiento de las personas en todos los ámbitos del escenario organizacional.

Además, el compromiso laboral se caracterizará por:

mantener el entusiasmo y la inspiración por el trabajo lo cual impactará directamente en la reducción de los niveles de stress de los trabajadores y una mayor generación de energía intrínseca, dando como resultado final la disminución de riesgo psicosocial de los trabajadores (Salanova, Schaufeli, 2009, p.27).

La ferretería “La Competencia” es una empresa comercial de tipo unipersonal y familiar, que nace en el año 1999, como un emprendimiento en la ciudad de Esmeraldas. En sus comienzos, comercializaba al por menor todo lo relacionado con materiales de construcción además prestaba servicios principalmente de mano de obra no calificada, esto son: operarios de construcción y albañiles. Con el paso de los años, y a medida que sus clientes fueron creciendo, se impulsó el crecimiento de la empresa y con ello surge la necesidad de prestar nuevos servicios como son: distribuir y comercializar al por mayor y menor cemento, hierro, materiales eléctricos, gasfitería, materiales de piedra, arena, ripio, manejo de equipos como: maquinaria pesada, volquetas, brazos hidráulicos, entre otros equipos y maquinarias indispensables y complementarios para este tipo de empresa esto en el área operativa. Dentro del área administrativa manejo de equipos informáticos, paquetes de programas como el fénix entre otras nuevas tecnologías y manejos de materiales de oficina, etc.

Por tanto, surgió la necesidad de contratar a nuevos profesionales que van desde administrativos y operarios los mismos que en adelante serán evaluados por la investigadora. Es por ello que en la presente investigación se analizarán y medirán los niveles de engagement al trabajo en los colaboradores de la ferretería, tomando en cuenta los tres dimensiones que lo conforman: el vigor, la dedicación y absorción que tienen los trabajadores de la empresa además de aportar una descripción amplia respecto a este tema novedoso de estudio.

Planteamiento del problema

A pesar de que un alto nivel de engagement presenta consecuencias positivas para las organizaciones, un estudio llevado a cabo por la organización Gallup (2013) demuestra que:

A nivel mundial, existen bajos niveles de engagement promedio y solo un 13% de la población laboral activa en 142 países está engaged. Esto evidencia que a través de los años no se han logrado progresos importantes en pro de generar colaboradores engaged y por el contrario, el disengagement está posicionándose en los entornos laborales. Sin embargo, este estudio no establece una correspondencia entre engagement y los factores que se relacionan positiva o negativamente con esta variable (p.6).

Klinar, Balažin, Baršić, & Tiljak, (2011), afirman que “las empresas del país deberían demandar de colaboradores responsables, proactivos, con iniciativa y comprometidos con la excelencia ya que con esas cualidades podrán responder a las expectativas y desafíos en los que se ven inmersos competitivamente” (p.11).

En la ciudad de Esmeraldas actualmente operan un sinnúmero de organizaciones que:

En su mayoría contribuyen al desarrollo sostenible y sustentable de la provincia. Esto porque las personas deciden emprender su propio negocio tal es el caso de la ferretería “La Competencia”, actualmente tiene una aceptación muy importante ante la sociedad local y regional esmeraldeña en cuanto a las operaciones comerciales que brinda, situación que la compromete a una mejora continua en los productos y servicios que entrega. (Calderón, 2015, p.14)

Sin embargo, ante la apertura de nuevas opciones de negocios en la construcción los competidores están innovando y poniéndose a la par en los procesos de cambio, es por esto que surge la necesidad de analizar algunos aspectos ejecutores de comportamiento en el personal, administrativo y operativo de la entidad, cuyos resultados permitirán a los directivos de la entidad la toma de decisiones más favorables para continuar en su papel de líder en el mercado de la distribución y venta de materiales para la construcción . Se pudo constatar que dentro de la entidad se observan diversos problemas como: alta rotación del personal, bajo rendimiento en las tareas asignadas, bajos niveles de energía mientras se trabaja, desmotivación y actitudes pesimistas e insatisfacción de los logros alcanzados.

Lo cual se ve reflejado en una mala entrega de productos y de servicios a los clientes, “aunque la ferretería por su trayectoria y precios es una empresa muy reconocida a nivel regional y cuenta con una amplia cartera de clientes a nivel provincial”. (SRI,2019), en este contexto surgió la pregunta que guiará la presente investigación:

¿Cuál es el nivel de engagement al trabajo de los colaboradores de la ferretería “La Competencia” de Esmeraldas en el año 2019?

Justificación

El estudio propuesto se justificó porque permitió medir los niveles de vigor, dedicación y absorción de los colaboradores dentro de la ferretería. Esto servirá para que los directivos ejecuten acciones de mejora en casos que se encuentren niveles bajos. Caso contrario se buscaría estrategias para seguirlos manteniendo.

Otro factor justificante es que mediante su estudio busca fomentar las potencialidades y fortalezas de los trabajadores desde un punto de vista positivo, consiguiendo que las personas que forman parte de una organización se sientan vinculadas emocionalmente a ella y a su trabajo experimentando un estado de bienestar al realizarlo.

Con este estudio el principal beneficiado sería la ferretería porque:

- ◆ Contaría con colaboradores que generen mejores resultados y un alto desempeño.
- ◆ Elevaría el nivel de pertenencia a la organización.
- ◆ Disminuiría los niveles de rotación en el personal.
- ◆ Evitaría la fuga de capital intelectual en la empresa.
- ◆ Propiciaría un mejor clima organizacional.
- ◆ Reduciría los niveles de estrés laboral en los trabajadores.
- ◆ Contaría con colaboradores que ayudan y se interesan por mejorar las condiciones de la organización.
- ◆ Atraería talento humano a la organización.
- ◆ Mejoraría la competitividad interna del capital humano.
- ◆ Generaría mayor satisfacción personal y laboral en los trabajadores.

Con base a la información anterior resulta un estudio interesante e innovador dentro del área académica científica, ante la escasa información de investigaciones relacionadas del engagement al trabajo en la provincia. Además, se consideró que el tema serviría de fuente para futuros estudios.

Por esta razón se propone como objetivo general.

Objetivos

Objetivo general

Determinar los niveles de engagement al trabajo, en los colaboradores de la ferretería “La Competencia” de Esmeraldas en el año 2019

Objetivos específicos

1. Evaluar los niveles de vigor de los colaboradores de la Ferretería “La Competencia” de Esmeraldas en el año 2019.
2. Comprobar los niveles de dedicación de los colaboradores de la Ferretería “La Competencia” de Esmeraldas en el año 2019.
3. Estimar los niveles de absorción de los colaboradores de la ferretería “La Competencia” de Esmeraldas en el año 2019.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes (Revisión de estudios previos)

Para desarrollar la investigación, debido a la falta de bibliografía física directamente relacionadas al tema de estudio en la región se han citado libros, artículos científicos y tesis virtuales todas estas complementarias que sirvieron de guía para fundamentar el trabajo. Y para la profundización de los conceptos fundamentales se ha recurrido a la internet haciendo uso de buscadores bibliográficos tales como: Dialnet, Scielo, Redalyc, Google scholar. A continuación, se muestran estudios de los cuales se pueden mencionar:

A nivel Internacional, en la tesis doctoral de Borregó (2016), se realizó un estudio descriptivo titulado “Análisis del Engagement en el trabajo antecedentes y resultados organizacionales”. El trabajo exploró la relación entre las diferentes variables propuestas en el modelo DRL, haciendo énfasis en el engagement. La muestra fue de 586 trabajadores y el instrumento utilizado fue el cuestionario UWES-17. Los resultados probaron que la pasión armoniosa favorece la satisfacción en el trabajo y cuando esto sucede se reducen los conflictos.

De la misma manera, en la tesis de Maestría de Bobadilla, Callata y Caro (2015), se llevó a cabo una investigación para determinar si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement. Para ello se seleccionó una muestra compuesta por 219 colaboradores, a la que se le aplicó el cuestionario UWES-9. Los autores concluyeron que las diferentes culturas generan conflictos empresariales por lo que recomendaron realizar un plan de mejora a través de la optimización de los niveles de engagement laboral.

Como se evidencia en estos dos primeros estudios, el factor DRL. Influye sobre el comportamiento de los trabajadores y queda demostrado que las practicas basadas en valores como la armonía generan satisfacción a largo plazo. En el segundo documento las diferencias de culturas si generan conflictos por eso se deben adoptar las practicas del engagement.

A nivel nacional, en la tesis de Maestría de Carrillo (2017), el autor llevó a cabo un estudio explicativo no experimental con el objetivo de describir la relación entre las prácticas de recursos laborales y el engagement de los colaboradores docentes del Área de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito, y la satisfacción de sus estudiantes. Para ello seleccionaron una muestra de 784 colaboradores que cuentan con contrato laboral, mostrando en los resultados que las prácticas de recursos laborales tienen relaciones estadísticamente significativas con el engagement aunque de manera diferenciada.

En otra tesis, la de Sucuy (2014), se ejecutó una investigación correlacional sobre los efectos del engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A. de Quito; para comprobar la correlación entre la existencia del engagement y el desempeño laboral. El instrumento utilizado para el levantamiento de la información fue el cuestionario de Hewwit Association (2010). En este estudio se concluyó que existe una incidencia directa de la presencia del engagement sobre el desempeño del talento humano.

Asimismo, en el artículo científico propuesto por Llorete, Salanova, Martínez, y Schaufeli, (2008), se efectuó una investigación predictiva, mediante un diseño longitudinal con el objetivo de comparar cómo influye el engagement en la productividad de la empresa. La muestra seleccionada fue de 274 colaboradores de 23 países, encontrando que las demandas de trabajo predicen negativamente el engagement, es decir, a mayor demanda, menor nivel de engagement y al mismo tiempo, se comprobó que mientras mayores recursos psicológicos tenga el trabajador, mayor será la probabilidad de generar engagement.

Por su parte en otro artículo Salanova et al. (2008) utilizan la metodología RED (Recursos-Experiencias-Demandas) para la evaluación de riesgos y daños psicosociales, y estados emocionales positivos, escogiendo una muestra de 42 empresas de diferentes países que fueron evaluadas con el UWES-17. Los investigadores concluyeron que el modelo DRL permite prevenir las enfermedades psicosociales y recomiendan una aplicación que ofrece opciones para la corrección de daños y prevención de riesgos psicosociales, así como para la promoción y optimización de la salud ocupacional.

Palomar, Cueva & Moreno (2015), explican en el artículo “Análisis de los Factores Psicosociales y Compromiso organizacional del Work Engagement en trabajadores del campo”, como relacionar la experiencia del work engagement con los factores psicosociales que afectan la salud de los trabajadores. En la investigación se encuestó a 26 jornaleros y 6 líderes con la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo adaptado (Silva 2006). Utilizaron también el cuestionario de Schaufeli y Bakker (2002) en la versión corta del UWES-9, encontrándose que el 100% de los trabajadores tienen un alto engagement en la empresa y por consiguiente no presentaron patologías o factores psicosociales. Concluyeron a su vez, que la experiencia del work engagement, funciona como mecanismo protector ante los factores psicosociales de la organización.

En otro artículo, explican Gonzalez, Lourenção, Teixeira, Rotta, Gazetta, Beretta, & Pinto, (2017), la evaluación de las tres dimensiones del engagement. Para ello manejaron un método de estudio de corte transversal con una muestra de 82 colaboradores y el instrumento el UWES- 17. Los resultados evidenciaron que los niveles de engagement en los trabajadores son altos, presentando una actitud positiva frente al trabajo. Recomendaron, además, que se deberían impulsar más estudios del engagement y que se fortalezcan los programas de mejoramiento sobre la salud y el bienestar de las personas del mercado laboral.

Para finalizar con los estudios previos se analiza la tesis de Manteca y Durán (2012), quienes realizaron un estudio descriptivo correlacional, con el objetivo de analizar la relación del Engagement con demandas y recursos personales y laborales. La muestra estuvo compuesta por 106 colaboradores y se utilizaron dos instrumentos: el primero, un cuestionario estructurado, y el segundo, el UWES-17. Los resultados mostraron niveles altos en vigor y absorción y unos niveles moderados en la dimensión dedicación.

1.2. Fundamentación teórico-conceptual

El marco teórico permitió investigar el estudio del engagement al trabajo mediante el análisis de teorías y conceptos de varios autores que aportaron con los conocimientos necesarios relacionados con el problema y que al aplicarlos le dieron base sólida a la presente

investigación.

El presente documento aborda inicialmente los conceptos y teorías de:

- ◆ La motivación y satisfacción laboral
- ◆ La psicología del trabajo
- ◆ La psicología de la salud ocupacional
- ◆ La psicología positiva
- ◆ El engagement

1.2.1. La motivación y satisfacción laboral

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. “No se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación por ello varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones”. (Bazán, 2017)

Al respecto García (2012) opina que:

La motivación es un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador ya que lo conlleva a una estabilidad laboral, beneficiando a la empresa en la disminución de costos por finiquitos, publicación y tiempo en reclutamiento y selección de personal, provocando a la vez mayor productividad, aumento de sus ingresos al utilizar los recursos de una mejor manera y reducir tiempos improductivos y una buena imagen hacia el exterior por los buenos resultados (p.1).

En este sentido es que se demuestra que el estudio de la motivación enfocado a la naturaleza humana es importante puesto que las organizaciones actuales buscan contratar a personas equilibradas y auto motivadas emocionalmente saludables y socialmente aceptables.

Al respecto Pinto (2006) explica que “desde una perspectiva histórico-sociológica, el objetivo fundamental de este trabajo es el de contribuir a deslindar los diferentes planteamientos en torno a la motivación y satisfacción laboral a partir de las orientaciones, aspiraciones y expectativas de trabajador” (p.134).

Indudablemente existe un condicionamiento conector donde se aspira que el trabajador tome la iniciativa y que vincule al colaborador con su trabajo y por ende con la empresa. Consiguiendo su motivación y satisfacción sin poner en duda el sistema productivo en el que se desarrolla (Giovannone, 2012).

Asimismo, Herzberg, (1954) explica que:

Las empresas para que otorguen algún tipo de motivación a los trabajadores, deben de ser conscientes de los beneficios que les pueda traer consigo la aplicación de ello, así mismo, considerando que la nueva cultura laboral está enfocada a mantener el equilibrio en la relación de trabajador - patrón y empresa, así como a mantener un ambiente laboral sano en donde se le otorgue a los trabajadores beneficios que retribuyan a la empresa con mayores entradas de ingresos esto a su vez conlleva a que se les proporcione motivadores para mejorar su estancia laboral, a través de capacitación y adiestramiento, así como un cambio organizacional (p.135).

En este sentido Carpi, Gómez, Guerrero, & Muñoz, (2005):

Nos advertían que el trabajador que observa su labor diaria, se acostumbra a la monotonía y no entrega el suficiente esfuerzo para ejecutarla correctamente Este pensamiento es real porque a los colaboradores se les debe motivar para que se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo (p.172).

En cambio, Rubio (1997) explica con respecto al trabajador y empresa que “Las empresas se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando como lo realice y como se siente el trabajador ante ciertas circunstancias en el proceso” (p.55).

Siguiendo la vía trazada por Tomás, (1997) al considerar que:

las ideologías vistas desde la perspectiva laboral él explica que por las situaciones sociales que están ligadas pensamientos prejuiciosos siempre estarán atados a lo real, al devenir histórico del trabajo, y que las empresas buscan siempre generar productividad, pero no tomando y valorando a quienes le generan riqueza y de igual forma el colaborador lo único que espera un sueldo y dependencia laboral. (p.63)

Las perspectivas que enfocan en los conceptos están relacionadas con las condiciones en que desarrollan las tareas los trabajadores, y la vinculación que tienen estas con la productividad de la empresa, al cuestionar sobre la independencia laboral afirman que la motivación inspira a que den algo más que satisfaga a las dos partes y esas situaciones a la vez generan la satisfacción con respecto al trabajo (Kisnerman,1998).

En conclusión, el rompimiento entre el hombre con el trabajo desde el punto de vista sociológico y psicológico influyen dentro de las aspiraciones, motivaciones y orientaciones de los trabajadores supone tener en cuenta la estrecha dependencia de las condiciones sociales en donde se desarrolla la actividad laboral (Pereira, 2009).

Luego de abordar brevemente el tema de la motivación en el trabajo, se analizarán conceptos y teorías con relación a la satisfacción laboral para lo cual se permitirán dar a conocer algunas definiciones y conceptos al respecto.

Existen muchas definiciones de satisfacción laboral se considera como “el grado de conformidad que manifiesta el trabajador respecto al entorno y condiciones de trabajo directamente relacionada con la buena marcha de la empresa” (Chiang, Vega, Martín, Rodrigo, & Partido, 2010, p.4).

Según Holguín, Cabel, & Salvador, (2019) ellos describen que:

La satisfacción laboral es la manera cómo se siente la persona en el trabajo involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo. (p.2)

Según Astor, & Montiel, (2008). “definen a la satisfacción laboral que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.16).

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (p.22).

Spector (1997) define “la satisfacción del trabajador como aquello que la gente siente acerca

de su trabajo y sus diferentes aspectos” (p.29).

Robbins, & Coulter, (2010) argumentan que:

La satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su empleo describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral en el puesto tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p.123)

Caballero, García, & Antolín, (2002) expresan que “La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” (p.1).

Rodríguez, (2002) se refiere a que la satisfacción laboral es:

La concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. la satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. (p.1)

Para Segurado & Agulló (2002), “la satisfacción en el trabajo puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo” (p.5). En conclusión, la satisfacción en el trabajo es el grado experimentado por el colaborador y está relacionado con el puesto que desempeña. La conexión está definida por la disponibilidad de recompensas intrínsecas y extrínsecas y por la percepción de los trabajadores sobre si éstas se distribuyen de manera justa o no. Es por esta razón que en el siguiente segmento se abordará el tema de las perspectivas que tienen los trabajadores en relación a la actividad laboral.

1.2.2. Estructura en torno a la actividad laboral

La estructura en torno a la actividad laboral se refiere a un sinnúmero de componentes que integran la empresa. Esto se refiere a los factores de la organización y el trabajo, factores del entorno a la tarea, factores individuales y sociales del trabajo. Una buena organización es

garante de una funcionalidad más armónica y de alcanzar las características deseadas en la empresa, al menos en principio.

Con respecto a la estructura laboral Chiavento, (1999) explica que “una estructura inadecuada o caótica introduce a la organización problemas que normalmente no tendría, dificultando labores que de otro modo podrían ser cotidianas y simples” (p.145).

Explica también que:

La Departamentalización o la sectorización de las labores empresariales en distintas unidades llamadas departamentos, es uno de los principios básicos de la estructura laboral. Cada departamento atiende un conjunto específico de necesidades, en base a un criterio específico de organización. (Chiavenato,2009, p.42)

Asimismo, Kahn (1964) manifiesta que:

Las empresas suelen organizarse a sí mismas en base a los objetivos que se han trazado. Por otro lado, su estructura responde también al modelo de gestión interna que emplean, es decir, a cómo conciben la autoridad, la jerarquía administrativa y la división de sus labores. (p.98)

Cada empresa tiene su estructura organizacional propia. Es posible modificarla y adaptarla a nuevos escenarios y necesidades si fuera el caso, aunque eso suele implicar grandes cambios y remodelaciones. La estructura laboral es un orden formal, es decir, consta en los documentos de la empresa y está reflejado en su organigrama. En este último se representan las distintas personas que trabajan en ella y sus cargos específicos que desempeñará.

De esta manera se puede decir que la satisfacción en el trabajo depende de la estructura laboral que la empresa tiene y les entrega a los colaboradores para que ejecuten la tarea sin problema y esto a su vez genera sentido de pertenencia entre los trabajadores con la organización. Al respecto en el siguiente segmento se explican los roles prefijados y los grupos de trabajo.

1.2.3. Los roles prefijados y los grupos de trabajo

Se refieren a los puestos que desempeñan cada uno de los trabajadores y la relación que tienen estos con los compañeros dentro de la empresa. Al respecto Belbin, (2008) explicó que “Los miembros del equipo pueden desarrollar diferentes roles de equipo, pero hay actividades para las que determinadas personas no están bien dotadas. También aquí, lo importante es ajustar las actividades a las capacidades de los individuos” (p.8). Éstos se refieren a la utilización de las capacidades de los individuos, de una manera complementaria, para formar el equipo.

En consecuencia, tanto las actitudes, ideas y creencias en torno al trabajo como las propias condiciones de trabajo están enmarcadas por los grupos de pertenencia y de referencia. Cada miembro del equipo tiene unos roles que le resultan más familiares (por sus características personales y por la experiencia anterior). A éstos se les llama “roles naturales”. Pero también tiene la posibilidad de aprender a asumir otros roles. Aquí radica la ayuda que ofrece el equipo a los individuos para ir progresando en el desarrollo de sus habilidades. Normalmente, toda persona tiene algunos límites en el aprendizaje de los roles y tiene descartados algunos comportamientos. A éstos se les llama “roles evitados” (Vicedo, Carbó, & Bas, 2003).

Stamato, (2009) se refiere a que:

Cada uno puede jugar varios roles en función de las necesidades del equipo y, también, en función de la evolución de los individuos. Un rol de equipo no es más que el compromiso que adquiere un individuo frente a su equipo de hacerse cargo de una determinada función del equipo. Los roles crean un ajuste entre habilidades de las personas y funciones del equipo”. (p.1)

Como muestran Goldthorpe, Lockwood, Bechhofer, & Platt, (1968):

Que sabiendo que un individuo puede juzgar su situación presente en relación con su situación anterior o una hipotética situación futura si tiene posibilidades de trabajo. También puede comparar su situación en función de la que realizan otros trabajadores en otra empresa, en otro sector o en otra región, es decir, compara su situación con otros roles en grupos e instituciones exteriores a su ámbito laboral. (p.8)

Valverde, Ayala, Pascua, & Fandiño, (1989) explican al respecto que:

El equipo de trabajo es una entidad organizada y orientada hacia el logro de una tarea común, constituida por un número reducido de personas que adoptan papeles y funciones, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y habilidades para conducir el proceso psico-social del grupo dentro de un ambiente de respeto y confianza. (p.6)

Los roles prefijados y los grupos de trabajo constituyen una forma de abordar problemas que requieren de una dinámica especial, caracterizada por la acción combinada de varias personas poseedoras de conocimientos particulares que se articulan en un proceso de trabajo tendiente a la ejecución de tareas para alcanzar una meta u objetivo. La constitución de un equipo de trabajo depende de las características del problema o situación tratada. La participación de los integrantes es asimismo dependiente de las características del problema o situación que se evidencian en el proceso de trabajo; el que normalmente se, orienta bajo algún modelo específico de labores de equipo (Valverde et al.,1989).

El trabajo en equipo requiere de profesionales, que tengan una actitud de apertura y permeabilidad en relación con las otras disciplinas. Aún más, exige el abandono de vanidades profesionales, esquemas rígidos de su quehacer particular, y la disposición de recibir lo que las otras disciplinas le pueden brindar. Esto significa que estamos hablando de un tipo de profesional con características de personalidad apropiadas para el trabajo interdisciplinario; un profesional capaz de desarrollar aptitudes y comunicar conocimientos (Pichón, & Zarzar, 1983, p.3).

Lo enriquecedor de un equipo no es que todos sus miembros sean iguales, sino que tengan la capacidad de complementarse para que la suma de sus aportes sea mayor que el obtenido por una sola persona. Los equipos en las empresas tienen a su cargo la planificación, organización, dirección, ejecución y control de diferentes proyectos, por lo cual es necesario identificar los roles que manejan para así establecer estrategias eficaces utilizando el talento de cada integrante. Por otra parte, más allá de que algunos roles sean eficaces o no eficaces, lo importante es conocerlos para manejarlos y trabajar apropiadamente con base en ellos, ya que todos tienen algo que aportar (Meléndez, 2018).

1.2.4. Las expectativas de los trabajadores

En las empresas actuales conviven diferentes generaciones de profesionales, cada una con unos rasgos propios y expectativas laborales distintas. Si las organizaciones quisieran potenciar al máximo el talento de sus equipos, deben conocer qué motiva a cada colectivo, diseñando planes de desarrollo y capacitación, personalizados en función de las necesidades y demandas de los diferentes grupos de edad.

Al respecto Enrique, (1983) argumenta que:

La reorganización del mundo laboral que se ha producido en las últimas décadas y que forma parte de las más amplias transformaciones sociales, ha llevado a la repentina relevancia de un concepto que casi había desaparecido de la psicología organizacional, el contrato psicológico (p.3).

Igualmente, Goldthorpe (1968) explica que:

Cuando se habla de expectativas laborales se trata de las metas que tiene una persona al postularse al empleo de sus sueños. Las expectativas de los trabajadores actualmente es algo que una persona considera que puede ocurrir es una suposición que está enfocada en el futuro que puede ser acertada o no. Las expectativas laborales deben estar conformadas por objetivos realistas y cuantificables en el tiempo (p.73).

Las expectativas laborales son uno de los puntos que hay que priorizar a la hora de desarrollarse profesionalmente. Es lo que hace que una persona se sienta realizada y a gusto con su trabajo de ahí que nace la motivación y la satisfacción laboral.

Al respecto Tena, (2002) indica:

El ser humano tiene una dicotomía entre razón y emoción. Simplificando, la razón mira del pasado al futuro constantemente y la emoción se enclava en el presente. Las expectativas son notoriamente territorio de la razón; si una persona no cumple mínimamente sus expectativas en un puesto de trabajo, su razón comenzará a buscar argumentos, fundamentalmente negativos, que llevan al descontento, la desidia, a la generación de mal clima entre los compañeros y, como no, a la disminución del rendimiento laboral. (p. 15)

Al respecto los directivos o empleadores, para hacer felices a los trabajadores, aunque solamente fuera por mejorar la productividad de la empresa deberían tener en cuenta los ideales de ellos. Es decir, es muy importante el ajuste de las expectativas del trabajador a la tarea que desempeñen porque en ello va su felicidad y después su rendimiento laboral.

1.2.5. Perspectivas del entorno de la tarea

De las perspectivas del entorno a la tarea se genera una definición más técnica de la motivación y satisfacción en el trabajo. González, & Parra, (2008) Así lo explican:

Al referirse a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. Se puede decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado. (p.52)

Al respecto González, (1993) también da su razón y explica que:

La motivación y satisfacción entorno a la tarea engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. (p.7)

Asimismo, Adánez, (1993) expresa que la satisfacción laboral entorno a la tarea “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.9). Entonces se podría decir que la motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Ante esto, Rubio, (1997) se manifiesta que:

La satisfacción está unida a las aspiraciones del individuo y a la medida en que éstas se realizan. El planteamiento básico es que la satisfacción depende de la separación que existe entre lo que se desea (lo que se espera obtener) y lo que se recibe (la experiencia en el trabajo o las respuestas del medio) (p.138).

Para explicar cómo se completan la motivación y satisfacción con el trabajo en el siguiente apartado se explicará la medida de la satisfacción y motivación laboral desde la perspectiva de la aplicación de los métodos objetivos y subjetivos como influyen en la estructura en torno a la actividad laboral.

1.2.6. Medida de la satisfacción y motivación laboral métodos objetivos/ subjetivos

La medida de satisfacción y motivación laboral se refiere al aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo describe a los pensamientos, creencias y opiniones de un colaborador respecto a su empleo. El aspecto afectivo se relaciona con sus sentimientos hacia el trabajo. Y el comportamiento comprende las acciones que el trabajador realiza en base a esos pensamientos y sentimientos (Rubio, 1997).

Segurado & Agulló (2002) opinan lo siguiente “La dimensión cognitiva es una apreciación lógica y racional de los siguientes aspectos”. (p.23):

- Condiciones laborales
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo
- Resultados del trabajo
- Naturaleza del trabajo en sí.

Los colaboradores comparan el trabajo real con sus propios estándares internos, y eso determina cuán satisfechos (o insatisfechos) se sienten.

Para continuar con la explicación de Segurado & Agulló (2002) se refieren a “La dimensión afectiva que depende de los aspectos que la gente relaciona con sus empleos” (p.23):

- Sentimientos
- Emociones
- Placer / Displacer
- Felicidad / Infelicidad.

En resumen, de la motivación a la satisfacción laboral implica que la motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de estas a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral. En cambio, la satisfacción en el trabajo por su lado es una actitud que en tanto se posee, facilita y hace menos laborioso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta. La motivación incide en que se mantenga como tal la meta a la que se orienta la motivación o en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente.

1.3. La Psicología del trabajo

Desde la perspectiva de Díaz, Guajardo, & Zavala, (1998), afirman que “la psicología del trabajo es la rama de la psicología organizacional dedicada al análisis de la conducta humana dentro del contexto de una empresa y durante el desarrollo de un trabajo” (p.5).

En cambio, para Salgado, & Peiro, (2008) afirman que:

La psicología del trabajo es una ciencia psicológica que permite evaluar las condiciones de salud psicosocial de los trabajadores dentro de una empresa sea privada o estatal. Es ante todo una ciencia que investiga a todos los aspectos del trabajo, las actividades desarrolladas por una persona llamado (colaborador) en interacción con otras personas y con máquinas (p.15).

Para los propósitos de este trabajo se considera pertinente asumir que “la psicología del trabajo es como un campo de estudio básico y/o aplicado, con relación algún campo de especialización profesional” (Pulido, Martínez, & Sato, 2013).

En este sentido, Blanch, (2011) plantea que “la psicología del trabajo es un campo específico de la psicología que tiene como objetivo el estudio científico del comportamiento de los individuos en el entorno laboral” (p.18). En pocas palabras, de acuerdo con esta apreciación, la psicología del trabajo estudia la conducta humana en su dimensión individual y social, en las situaciones relacionadas con el trabajo y el entorno laboral.

Al respecto Prado, (2016) sostiene que: “la naturaleza misma de la psicología del trabajo resulta indisociable de la construcción socio histórica de las realidades problemáticas que como disciplina trata de comprender teóricamente y que como profesión trata de resolver y cambiar en la práctica” (p. 210).

Evidentemente para estos autores, la psicología del trabajo en las organizaciones se refiere y orienta al funcionamiento óptimo de las empresas mediante la interacción y utilización de todos los recursos con la ayuda del talento humano TH. Al estudiar los vínculos dentro del sistema, puede brindar pautas que mejoren el rendimiento y su efectividad empresarial.

Autores, como Peiró, Prieto & Roe (1996) “reconocen que la psicología del trabajo implica un ámbito temático estructurado en torno a la interacción personal ambiente organizacional o laboral, que en algunos casos aparece bajo la denominación conducta laboral o una modalidad singular de empleo” (p.8). En otras palabras el trabajo humano desde la modernidad es visto como una actividad asalariada en un régimen contractual y en el marco de una particular forma de organización del trabajo.

Salanova (2011) señala que:

Los cambios sociales, políticos, económicos, científicos y tecnológicos han tenido un impacto significativo tanto en el rol, como en las funciones y las responsabilidades asignadas al psicólogo del trabajo, así como en los modelos y técnicas que este como agente social utiliza en su actividad profesional interventora e investigativa. Sin embargo, por muy drásticos que hayan sido dichos cambios (p.11).

La psicología con sus métodos y teorías científicas sigue siendo la base conceptual de la psicología del trabajo y sin embargo, el psicólogo ha tenido que ampliar su actividad a aspectos relacionados con otras disciplinas como la economía, el derecho laboral, la medicina del trabajo, etc., tanto cuando trabaja de forma individual como cuando lo hace formando parte de equipos multidisciplinares (Salanova, 2011, p.14).

Por otra parte, según Beltrán, Moreno, & Reyes, (2004) definen a “la psicología del trabajo como disciplina y como profesión pretende estudiar los fenómenos y procesos psicosociales implicados en la interacción de la persona empleada y su entorno laboral implícitamente relacionados” (p.7).

En conclusión, los autores tratan de decir que, reconocen que tradicionalmente la psicología del trabajo había obtenido una apariencia puramente personal e individual que pretendía analizar cómo la gente común piensa, siente y valora el trabajar en el sistema de empleo y qué impacto psicosocial produce en ella su situación laboral de empleo, subempleo o desempleo. Por esta razón, en el siguiente bloque se abordará la siguiente temática que explica sobre aspectos de importancia relacionales con la psicología de la actividad laboral en un contexto organizacional específico.

1.4. La psicología de la salud ocupacional

La psicología de la salud ocupacional, se ha centrado desde sus inicios en los aspectos negativos de la conducta humana, el interés se centra en el mal funcionamiento de las personas en diversos ámbitos como trastornos, patologías, enfermedad profesional, absentismo, estrés laboral (Calatayud, 1997).

En este sentido, se ha estudiado más la enfermedad que la salud y que se han dedicado muchos esfuerzos a ayudar a las personas con problemas, dejando de lado una perspectiva complementaria: ayudar a mejorar la vida de las personas en general. Para cubrir todo el espectro de la psicología es necesario completar este enfoque tradicional con otro más positivo. Para dar respuesta a esta atención integral, entra en juego el nuevo enfoque de la psicología positiva (Ferrer, 2016).

A finales de los años noventa nació en los Estados Unidos la corriente denominada psicología positiva. El objetivo de esta disciplina es estudiar las emociones positivas, las fortalezas y las virtudes del ser humano, un objetivo bien diferente al de la corriente previa centrada en el estudio de los aspectos psicológicos negativos individuales (Matarazzo, 1982).

Seligman, (1999) define la psicología positiva como el estudio científico del funcionamiento humano óptimo, con el objetivo de catalizar un cambio de enfoque de la psicología, pasando de la preocupación por atender y solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas.

Las características de las organizaciones modernas demandan esta aproximación más positiva para responder de forma efectiva a los cambios emergentes que están aconteciendo en la sociedad. Ante el cambio permanente y rápido al que se enfrentan actualmente las organizaciones, éstas deben centrar sus esfuerzos en hacer una gestión eficaz que permita garantizar la seguridad, la salud y bienestar de los trabajadores. Una gestión que no atienda estas circunstancias, puede originar organizaciones enfermas (Seligman, 1999). Cuando se aplica la psicología positiva al contexto específico de la psicología del trabajo y de las organizaciones surge la psicología ocupacional positiva (POP), definida como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva (Seligman, 1999).

Además, de forma más específica, su objetivo es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional (Luborsky, Diguier, Seligman, Rosenthal, Krause, Johnson, & Schweizer, 1999).

La definición más ampliamente aceptada, a la vez que asumida oficialmente por la división de Psicología de la Salud de la Asociación Americana de Psicología, acentúa no sólo la relación entre comportamiento, procesos psicológicos, y estado de salud, sino que también subraya primordialmente la contribución de la psicología al análisis y mejora del sistema y política de salud. Así, se establece que la psicología de la salud es la suma de las aportaciones docentes y de formación profesionales y científicas propias de la disciplina de la psicología, dirigidas a la promoción y mantenimiento de la salud a la prevención y tratamiento de la enfermedad a la identificación de la etiología y diagnóstico de la salud, enfermedad y problemas afines, al análisis y mejora del sistema de cuidados de salud, y a la configuración de políticas sanitarias (Matarazzo, 1982).

De acuerdo al National Institute of Occupational Safety (NIOSH), la psicología de la salud ocupacional (PSO) surgió con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral, proteger la seguridad y fomentar la salud y el bienestar de los trabajadores. No obstante y a pesar de este objetivo planteado la realidad es bien distinta y al igual que en el caso de la psicología tradicional, desde el nacimiento de la PSO las intervenciones se han centrado en las consecuencias negativas del estrés laboral, basándose en el modelo médico tradicional. Esta orientación negativa ha repercutido notablemente en el ámbito organizacional y su dinámica (Bakker, Rodríguez, & Derks, 2012).

La psicología positiva fue definida por Seligman (1999) como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología. Fue definida también como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades.

En el ámbito de la prevención de los riesgos laborales, se trabaja para potenciar la salud laboral del trabajador, “conservar el bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo (Schaufeli, 2004). Es en este contexto, donde surge un nuevo marco teórico denominado psicología de la salud ocupacional positiva (PSOP), centrada en el estudio de las condiciones positivas y fortalezas humanas que están relacionadas con el bienestar de los miembros de una organización es también donde surge el estudio de las “organizaciones saludables” (Schaufeli, 2004).

La PSOP puede ser definida como el estudio científico de la salud de las personas y los grupos trabajando en organizaciones saludables. El objetivo es describir, explicar y predecir la salud de los empleados y organizaciones, para lograr su optimización integral. La cuestión ahora, es estudiar cómo se pueden desarrollar organizaciones saludables. (Schaufeli, 2004).

1.5. La psicología positiva

A finales de los años noventa nació en los Estados Unidos la corriente denominada psicología positiva. El objetivo de esta disciplina es estudiar las emociones positivas, las fortalezas y las virtudes del ser humano, un objetivo bien diferente al de la corriente previa centrada en el estudio de los aspectos psicológicos negativos individuales. La perspectiva de la psicología positiva se orienta en la óptima labor que realizan los colaboradores evaluando aspectos de deficiencias o debilidades de sus actividades laborales. La posibilidad de medir las fortalezas del colaborador permite no solo comprender esas fortalezas sino también poder incrementarlas. Por lo tanto, la psicología positiva se encarga de mejorar el desempeño de los trabajadores de una organización, es decir que tenga mejor vida laboral dentro de las organizaciones (Llorens, Salanova y Martínez, 2008).

Al respecto Seligman (1999) define a “La Psicología Positiva PSOP como el estudio científico del funcionamiento humano óptimo” cuya finalidad está en “descubrir las características de la buena vida organizacional a nivel individual, interindividual, grupal, organizacional y social (pp.4-5).

Csikszentmihalyi, (2000) afirma que:

El objetivo principal de la psicología positiva es “catalizar un cambio de enfoque de la Psicología desde la preocupación sólo en solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas esto se inspira en la teoría del FLOW” (p. 5).

Csikszentmihalyi (1998), describe el flow como:

Una sensación de que las propias habilidades son adecuadas para enfrentarse con los desafíos que se nos presentan, una actividad dirigida hacia unas metas y regulada por normas que, además nos ofrece unas pistas claras para saber si lo estamos haciendo bien. La concentración es tan intensa que no se puede prestar atención a cosas irrelevantes (...). La conciencia de sí mismo desaparece y el sentido del tiempo se distorsiona (p. 115).

Estudios realizados por Csikszentmihalyi, (2000) explican al respecto que:

La experiencia óptima está asociada a la motivación intrínseca, pero no a la motivación extrínseca. Cuando se está en flow, la actividad produce un estado mental tan satisfactorio, que la persona realiza la actividad sin importarle la recompensa externa incluso aunque requiera invertir un alto costo de energía en la tarea o bien realizar un gran esfuerzo para alcanzar la meta. La diferencia entre la experiencia de flow y la motivación, está en que la primera centra su foco en la experiencia subjetiva (tanto afectiva como cognitiva) implicada durante la realización de una actividad, mientras que la motivación se focaliza en el motivo por el cual se realizó o se planea realizar una actividad (p.12).

El estado de experiencia óptima puede ser experimentado por todas las personas independientemente de la edad, sexo, cultura y situación económica. Los autores sostienen que es un fenómeno universal, aun cuando pueden hacerse cosas muy diferentes (debido a la influencia cultural) para alcanzar una experiencia óptima (Csikszentmihalyi, 1998).

En este sentido, la psicología positiva proporciona un esquema integral para describir y entender en qué consiste una buena vida. Para esto se puede dividir en cuatro áreas relacionadas entre sí: Experiencias subjetivas positivas (felicidad, plenitud, fluir). Rasgos individuales positivos (fortalezas del carácter, talentos, intereses, valores). Relaciones interpersonales positivas (amistad, matrimonio, compañerismo). Instituciones positivas (familias, escuelas, negocios, comunidades) (Peterson y Park, 2009).

1.6. Emociones positivas, salud y bienestar laboral

Las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral. Influyen en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Los autores demuestran que las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento en la tarea del trabajador.

“Las emociones que sienten los trabajadores influyen en las actitudes y en las conductas de los compañeros de trabajo concretamente. Este tema ha sido considerado como el núcleo o la esencia del trabajo emocional” (Brucks, 1998). Las personas en el trabajo que experimentan emociones positivas (simpatía, cordialidad, etc.) influyen positivamente en las emociones de los demás y los contagian de estos sentimientos positivos, igualmente estos se transmiten a los usuarios/clientes.

La competencia emocional está relacionada con los valores y creencias que la persona lleva a la experiencia emocional y está motivada por procesos de aprendizaje y desarrollo, y va orientada a que sigamos la dirección de nuestras metas y objetivos, transformando las emociones y el autoconocimiento emocional en una estrategia más para superarnos y es por esto que se necesita del engagement al trabajo.

1.7. El engagement al trabajo

Los antecedentes del engagement se contemplan a partir de un estudio basado en el Burnout, un acontecer de su desarrollo conceptual (reciente y tridimensional) y su respectiva ampliación a las otras profesiones. El engagement es un término utilizado en el ámbito de las relaciones laborales y la cultura organizacional que se identifica por el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización. Un trabajador engaged es una persona que está implicada en su trabajo y entusiasmada con él. Los trabajadores engaged tienen un sentimiento de conexión con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como retador (Berardi, 2015).

Debido a esto las organizaciones buscan tener colaboradores comprometidos, entusiastas, dedicados con las actividades laborales, apertura a los cambios y fuerza de voluntad para la mejora y crecimiento. “Por lo que el engagement se refiere a la implicación, vinculación, pasión, compromiso, entusiasmo, esfuerzo y energía que un colaborador tiene con sus actividades laborales en una organización” (Salanova,2011, p. 13).

1.7.1. Evolución del engagement

El origen del engagement al trabajo surgió como término en 1990 con Kahn, (2004) en sus trabajos, este autor “identifica los problemas que presentan los trabajadores y las estrategias que utilizan para enfrentar estos problemas” (p.1). Por su parte, Maslach y Leiter, en (1997) después de 25 años de estudiar el burnout, se preguntan “¿Pueden los empleados trabajar de forma energética, estar altamente dedicados a sus trabajos y disfrutar al máximo estos momentos?” (p.2). Así se inició una serie de estudios para identificar el opuesto al burnout y se utiliza el término engagement con el objetivo de “generar consecuencias positivas para los empleados y para el funcionamiento óptimo de las organizaciones” (Salanova & Llorens, 2008, p. 64).

Entre sus antecedentes teóricos, el engagement se puede identificar con dos ramas: la psicología humanista y dentro de ésta con la psicología positiva y con la filosofía de Aristóteles a través del concepto de eudaimonía o felicidad. Sin embargo, el engagement es un objeto de estudio aún en construcción, pues aún no ha surgido una teoría que lo respalde; sólo han podido identificarse algunos modelos conceptuales como el Modelo DRL y el Modelo JD-R (Bakker, Rodríguez, Muñoz, & Derks, 2012).

Una hipótesis se despliega a partir de la indagación previa por explicar un fenómeno previamente observado seguido de una necesidad de dar una respuesta lógica veraz oportuna y confiable y que además esta sea capaz de explicar los fenómenos existentes. Tal es el caso de la variable engagement que su investigación surge a partir de su opuesto. Al respecto se crean las siguientes explicaciones y conceptos:

Albee (2000) manifiesta:

Que el síndrome opuesto al engagement puede darse en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo realizado, labores en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso engagement en relación con las responsabilidades del trabajo habitual (p.31). Como se menciona en la introducción de este estudio el engagement surge a partir de una problemática por la necesidad de entender cómo manejar los condicionamientos negativos con una actitud positiva, entusiasta, lleno de energía y vigor.

1.7.2. Definición del engagement

A lo largo de veintiún años se han ofrecido diferentes definiciones sobre el constructo engagement laboral buscando darle a conocer y facilitar su entendimiento.

No existe una traducción precisa del término Engagement en la lengua española, pues no se ha podido encontrar un término que abarque en su totalidad dicho concepto. Existen muchos términos que se acercan tales como compromiso laboral, enganchamiento laboral, vinculación laboral, implicación laboral, entre otros, pero ninguno refleja el significado de Engagement (López, & Chiclana,2017).

El engagement al trabajo es un “estado mental positivo en la que los colaboradores tienden a sentir pertenencia hacia la organización, estando dispuestos a dar un esfuerzo extra y así comprometerse totalmente con entusiasmo, para alcanzar el éxito y desarrollo de la organización” (Salanova,2011, p. 12). Al respecto Shaufeli y Salanova (2007) lo definen al “Engagement como un constructo que hace referencia al funcionamiento óptimo de los empleados reconociendo la importancia de desarrollar en ellos motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la organización” (p.28). Vásquez, Posada, & Messenger, (2015) explican en un lenguaje más coloquial que “el Engagement es el grado en que una organización logra capturar las manos, la cabeza y el corazón de sus empleados” (p.22).

Borregó, (2016) define al engagement como un estado permanente en el ámbito laboral, se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Entonces, “el engagement implica analizar las necesidades de autorrealización al referirse a la productividad, trascendencia y creatividad en el desempeño de las acciones que el trabajo implica” (p.121).

Zhang y Bartol (2010), consideran el Engagement como un proceso de compromiso creativo, en donde se ve la participación de los empleados en los métodos y procesos relevantes para la identificación de problemas, búsqueda de información, codificación y generación de nuevas alternativas” (p.5). Estas características son supuestas como parte de una buena vinculación, lo cual contribuye a que los empleados logren un buen rendimiento laboral y al mismo tiempo una buena experiencia organizacional.

Según Schaufeli, Salanova, Gonzáles, Roma, Bakker, (2002) ellos lo definen como:

“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (p.4).

Al respecto Aguilar, & Dipp, (2013)., en su artículo menciona que:

El engagement se define desde los departamentos de recursos humanos como un estado afectivo positivo, relativamente persistente de plenitud, que es caracterizado por la dedicación y la concentración en el trabajo. La dedicación se asocia al entusiasmo. La concentración se asocia a un sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente (p.8).

A partir de autores como Chiavenato (2000), se cree que las organizaciones inteligentes que contratan el capital humano como el eje central de las empresas se preocupan de conducir a las personas retroalimentándoles para de esta forma agilizarles el trabajo por lo que es tarea del área de recursos humanos RH, emprender la búsqueda continua de mejorar el desempeño de los colaboradores de la organización, que está íntimamente relacionada con la mejora de la calidad de vida laboral, y se tiene cabida al bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

Es con la investigación de Kahn (1990), que se comprende que cada ser humano es diferente, por lo que se tiene que buscar una conexión con su trabajo, sus compañeros y la organización, y tomar en cuenta los múltiples niveles de influencia tanto en lo individual, interpersonal, grupal, intergrupal y organizacional para poder entender cuando está más en engagement y cuando deja de estarlo. Concluyendo que si un trabajador está en engaged mejora su desempeño laboral, buscando identificarse con ese esfuerzo.

Con todo este precedente Hakanen, & Roodt, (2010), son quienes exponen:

Un modelo replanteando al engagement como conector principal de la mejora del desempeño laboral, donde los recursos laborales tienen una relación mutua con los recursos personales optimismo, autoeficacia y autoestima, siendo estos los que influyen directamente en el engagement, también explican que estos recursos al mantener una correlación al transcurrir el tiempo, aumentan sus niveles independientemente enriqueciendo enteramente a la organización, generando como resultado el éxito financiero organizacional (p.25).

1.7.3. Importancia del engagement

Es importante porque surge de una necesidad orientada a mejorar la calidad de vida de las personas que conforman una organización, pues va enfocado a analizar las fortalezas del ser humano, su interacción con el entorno y su funcionamiento como trabajadores (Salanova,2011, p.21).

Otro criterio explica que “la importancia surge mediante su estudio se puede predecir la salud psicosocial de las personas y de la organización porque el esfuerzo, entusiasmo, energía y pasión de los colaboradores logra capturar “las manos, cabeza y corazón de sus trabajadores” (Albrecht, Bakker, Gruman, Macey, & Saks,2015).

1.7.4. Dimensiones del engagement

Según Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bakker (2002) sostienen que el engagement está compuesto por tres dimensiones estas son:

- ◆ Vigor: Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino.
- ◆ Dedicación: Es el esfuerzo o empeño en un objetivo. Denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- ◆ Absorción: Ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo pasa volando, y se tienen dificultades de desconectar de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentados.

Estas dimensiones estructuran plenamente al engagement, como se observa en la siguiente figura 1.

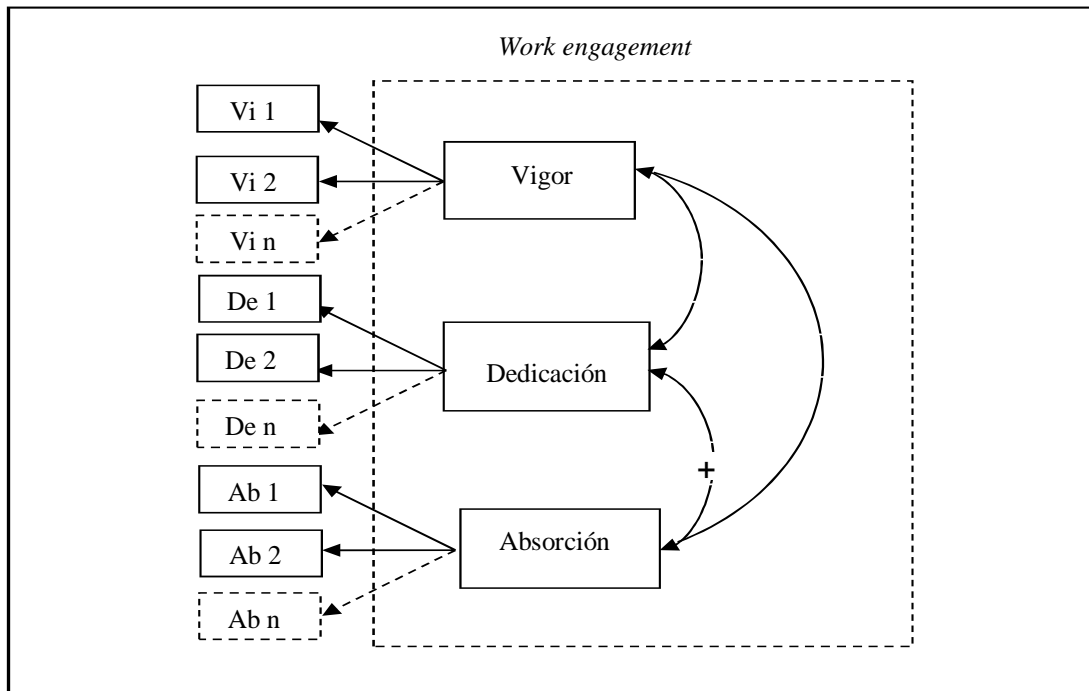


Figura 1. Estructura tridimensional del work engagement (Salanova y Schaufeli 2009).

Las dimensiones del Engagement profundizan el desempeño de los trabajadores permitiéndoles desempeñarse en su labor con un alto grado de compromiso y actitud frente al trabajo y la sensación que sienten cuando terminan las tareas. De esta manera promueve y motiva a sus compañeros que se sumergen en una nueva dimensión como es el involucramiento con su trabajo ya que se manifiesta en el:

- ◆ Vigor = Involucramiento,
- ◆ Dedicación = Activación,
- ◆ Absorción = Concentración (Salanova, 2009).

1.7.5. El rol de la autoeficacia en el estudio del engagement

La Sociedad actual está sometida a un acelerado cambio social, laboral y tecnológico, así como una interdependencia más global. Para afrontar estas nuevas realidades las personas

necesitan poseer el control sobre los cursos de sus vidas y es preciso “creerse capaz” de utilizar las competencias personales y profesionales de las circunstancias diversas. Aquí es donde posee el papel más importante las creencias de eficacia para la prevención de riesgos psicosociales como puede ser el Burnout en el contexto laboral (Maslach y Leiter, 1997).

Para estos autores ellos creían que “engagement y burnout eran polos opuestos por lo que consideraron las tres dimensiones de medición de burnout de Maslach Burnout Inventory (MBI) agotamiento, cinismo, y baja eficacia profesional para describir engagement como: energía, involucración y eficacia” (Maslach y Leiter, 1997).

Según la literatura en la actualidad ósea la “psicología positiva” es vista como una alternativa al enfoque predominante centrado en la patología y en los déficits (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta tendencia agruparía aquellas investigaciones que han relacionado la autoeficacia con variables tales como la realización personal en el trabajo o el engagement (Llorens, Schaufeli, Bakker y Salanova, 2004).

Debido a esto “el engagement en el contexto laboral se ha convertido en un indicador de motivación intrínseca por el trabajo, centrándose en el funcionamiento óptimo del ser humano y la calidad de vida laboral en el futuro” (Shaufeli et al., 2002, p.79). En este sentido se puede concluir que si poseemos una fuerte sensación de eficacia se potenciará el control sobre las tareas a realizar, y este control nos ayudará a percibir nuestro trabajo como retador, lleno de significado y propósito; y a sentir satisfacción al realizar las tareas, motivación por hacer un buen trabajo, a sentirnos fuertes y vigorosos en el trabajo.

1.8. Modelos del engagement

Se habla de modelos del engagement a los marcos que integran diversas actividades relacionadas con la salud de los trabajadores de la empresa. Representa el valor añadido de estos y hace referencia a la sinergia que se producen en los elementos que los integran. Los modelos sobre el engagement muestran influencia positiva en el funcionamiento personal y social en diversos contextos (Salanova, Schaufeli y Bakker, 2004).

1.8.1. Modelo de demandas y recursos laborales DRL/ JD-R model

De acuerdo con el modelo JD-R realizado por Demerouti, Bakker & Nachreiner (2001) indican que:

Las demandas y recursos laborales constituyen dos tipos de condiciones de trabajo donde intervienen dos vías psicológicas distintas: “los procesos motivacionales (por ejemplo, el engagement laboral) y el estrés relacionado con el trabajo (por ejemplo, el burnout)” (p.33).

Kalliath, & Albrecht, (2012) explican que:

“las demandas y recursos laborales inician procesos independientes, los recursos amortiguan el impacto de las demandas y, por ello, tienen una influencia positiva, mientras que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el camino de la motivación” (p.21). Cada colaborador ejerce su trabajo para el cumplimiento de sus funciones, el cómo lo hace, la forma en que lo hace la energía y dedicación que le brinda es a lo que denominamos el nivel de compromiso con el trabajo.

Las demandas laborales según Salanova & Schaufeli (2009) afirman que:

“son como las características de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo por parte del trabajador para ser realizadas [...] Este esfuerzo lleva asociado un coste de carácter físico y/o psicológico (mental o emocional) para su realización” (p.88). Estas demandas pueden ser de varios tipos:

- ◆ Demandas mentales como: tareas que exigen concentración, precisión, atención, procesamiento en paralelo, toma de decisiones complejas.
- ◆ Demandas cualitativas: fechas topes, sobrecarga, presión temporal, elevado ritmo de trabajo.
- ◆ Demandas organizacionales como: inseguridad en el empleo, fusiones entre empresas, conflicto y ambigüedad de rol.
- ◆ Demandas trabajo familia o familia trabajo: trabajo nocturno, trabajo rotatorio, cuidados a terceros.
- ◆ Demandas socio-emocionales como mobbing; tener que mostrar empatía y emociones positivas cuando se siente lo contrario.
- ◆ Demandas físicas como: trabajos de plan carga y descarga, trabajar en situaciones de alto frío, calor o humedad.

Los recursos organizacionales en función al engagement, son todos aquellos recursos que; tienen la función de ser motivadores intrínsecos, porque fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados, su aprendizaje y su desarrollo. Pero también pueden desempeñar el papel de motivadores extrínsecos porque son instrumentos fundamentales para el logro de los objetivos de trabajo.

Estos autores presentan tres recursos laborales que son: el apoyo social, la autonomía en el trabajo y el feedback o retroalimentación”. A continuación, se describen cada uno de ellos (Salanova & Schaufeli,2009).

a) Apoyo social: Según Williams, & House, (1985) es una transacción interpersonal que incluye aspectos como:

- ◆ Preocupación emocional: “muestras de amor, empatía y confianza”.
- ◆ Ayuda instrumental: “conductas dirigidas a solucionar el problema de la persona receptora y expresada a través de bienes y servicios”.
- ◆ Información: “recibir información acerca del contexto que resulta útil para afrontar un problema”.
- ◆ Valoración: “percepción del apoyo recibido, relevante para la autoevaluación en la persona” (p.6).

b) Autonomía en el trabajo: para Salanova (2009), se refiere a:

La autonomía en el trabajo es una de las necesidades básicas de las personas en el ambiente de trabajo, la cual se basa en que a las personas les gusta estar en control de las cosas que les ocurren, en lugar de tener que depender de los demás (p. 8).

c) Feedback o retroalimentación a los empleados: según Salanova (2009) se “trata del reconocimiento que los trabajadores buscan recibir de sus autoridades o de sus compañeros, para lo cual se esfuerzan invirtiendo tiempo y energía por mejorar sus competencias y logros en el trabajo” (p.157).

A continuación, se proyectará la figura 2 del Modelo DRL.

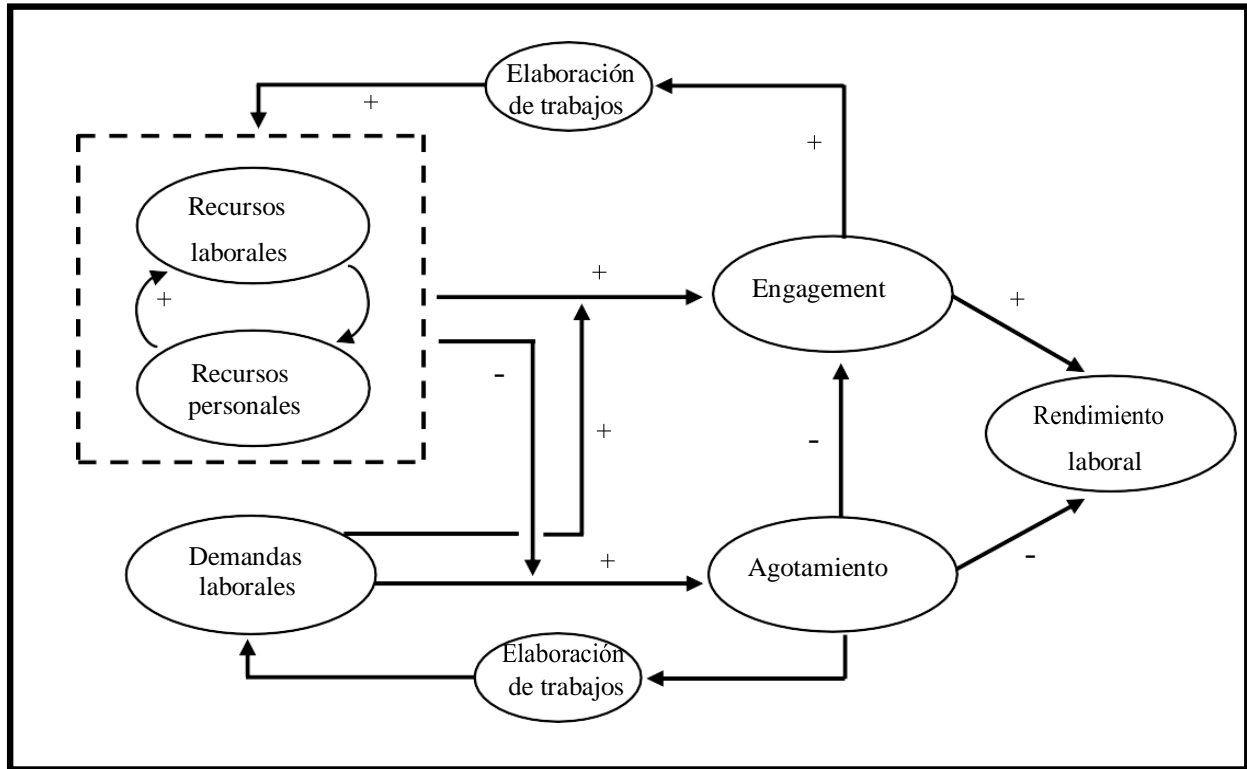


Figura 2. Modelo de Demandas y Recursos Laborales. Adaptada de Salanova y Schaufeli (2009)

1.8.2. Modelo engagement de recursos personales

Según Salanova y Schaufeli (2009) afirman que:

Todo valor motivacional que compromete al personal con su trabajo, se vinculan directamente con el engagement, entre ellos los “factores psicológicos características personales, la autoeficacia, el capital psicológico positivo y la resiliencia” (p.56).

Asimismo, explican sobre las Características personales y afirman que “son todos aquellos rasgos que poseen indistintamente algunos individuos, gozando indirectamente de los factores psicológicos” (p.65). y estos son:

- ◆ Sensación de felicidad: se muestra a través de gozar con el trabajo, sentirse feliz en el trabajo y sentirse ilusionado por el trabajo.
- ◆ Emociones positivas como alegría, interés y satisfacción por el trabajo
- ◆ Sensación de bienestar que implica sentirse bien con el trabajo realizado, sentirse bien con la preparación, salud y sentirse físicamente bien al desempeñar el trabajo.

1.8.3. Modelo de Organizaciones Saludables y Resilientes (HERO)

Existe evidencia que señala que las HERO son aquellas organizaciones que son resilientes a la hora de afrontar las crisis económicas y financieras y los cambios importantes las hacen más fuertes que las organizaciones no saludables.

Para, Salanova, (2011) define las HERO cómo:

Aquellas organizaciones que hacen esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de sus empleados y de la organización a través de prácticas organizacionales saludables que se relacionan con la mejora de las características del trabajo a tres niveles: (1) nivel de tarea (rediseño de tareas para mejorar la autonomía, feedback), (2) nivel del ambiente social (liderazgo), y (3) nivel organizacional (prácticas organizacionales para la mejora de la salud, la conciliación trabajo-familia” (p.32).

Basándose en las premisas teóricas sobre organizaciones saludables y resilientes, el Modelo HERO constituye un modelo heurístico y teórico que permite integrar resultados basándose en evidencia teórica y empírica que proviene de las investigaciones sobre estrés laboral, Dirección de Recursos Humanos (DRH), comportamiento organizacional y desde la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (Llorens y Salanova, 2012).

De acuerdo con este modelo, una organización saludable y resilientes combina tres componentes clave que interaccionan entre sí:

- ◆ Recursos y prácticas organizacionales saludables (recursos laborales, prácticas organizacionales saludables),
- ◆ Empleados saludables (creencias de eficacia, confianza organizacional, engagement)
- ◆ Resultados organizacionales saludables (desempeño).

Dado que se trata de un modelo heurístico, lleva implícito que no se pueda poner a prueba como un todo, a la vez, aunque sí las relaciones específicas entre algunas variables de los componentes claves.

En la figura 3 se proyecta el modelo HERO

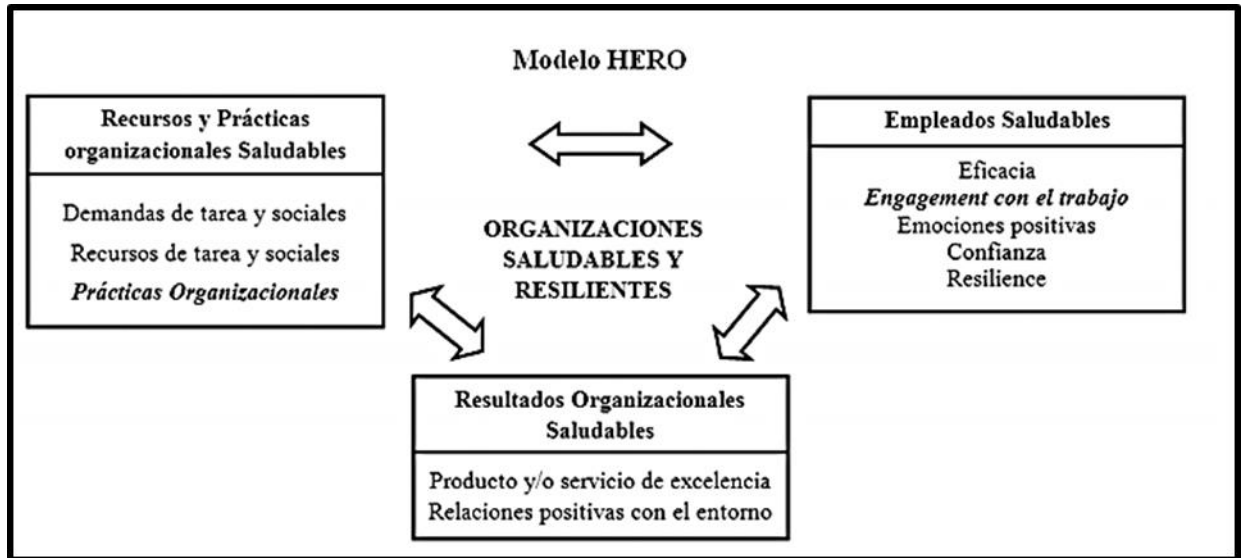


Figura 3. Modelo HERO. Adoptado de Salanova, Llorens, Cifre & Martínez (2012)

1.9. Las Organizaciones Saludables

Las prácticas organizacionales saludables se refieren al equilibrio entre familia/trabajo, la igualdad, el trato recibido por la organización, el clima de toma de decisiones y la calidad de la supervisión (Bakker, Rodríguez, Muñoz & Derks, 2012). Otras investigaciones también evidencian sobre las organizaciones saludables que para incrementar la satisfacción y productividad del trabajador son fundamentales las prácticas de comunicación, las oportunidades de participación significativas, las oportunidades de aprendizaje, el desarrollo de carrera, la seguridad laboral, la equidad salarial y la promoción, los acuerdos laborales y el equilibrio familia/trabajo (Bakker, Rodríguez, Muñoz & Derks, 2012).

Se puede hablar de organizaciones saludables porque permiten a los trabajadores satisfacer metas y objetivos y les hacen sentirse “bien”. En esta línea, los mejores empleadores ya no son los que prometen empleo de por vida y una buena pensión, sino aquellos que proporcionan a sus colaboradores oportunidades, recursos y flexibilidad para su crecimiento (Bakker, Rodríguez, Muñoz & Derks, 2012).

1.10. Resultados Organizacionales Saludables

Los resultados organizacionales saludables se constituyen como una “característica de una HERO que hace referencia a los resultados organizacionales que se relacionan con el nivel de excelencia de productos/servicios y con las buenas relaciones con el entorno y la comunidad”.

1.11. Medición del Engagement

Para la medición del engagement en el trabajo se tomó de referencia el manual en español de la Escala Utrecht work of Engagement (UWES-17), publicado por (Schaufeli y Bakker,2003, p.36). Donde muestran una versión actualizada de la UWES -17 El cuestionario está integrado por diecisiete preguntas; 6 de vigor, 5 de dedicación y 6 de absorción.

Para (García, 2013) “El vigor se evalúa mediante los seis ítems siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades” (p.122).

1. “En mi trabajo me siento lleno de energía”
2. “Soy 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”

Aquellos que presentan altos puntajes en vigor generalmente tienen mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo.

La dedicación se evalúa mediante cinco ítems que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo (p.122).

1. “Mi trabajo está lleno de significado y propósito”
2. “Estoy entusiasmado con mi trabajo”
3. “Mi trabajo me inspira”
4. “Estoy orgulloso del trabajo que hago”
5. “Mi trabajo es retador”

Aquellos que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo. Aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo.

La absorción se evalúa mediante seis ítems que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor” (p.123).

1. “El tiempo vuela cuando estoy trabajando”
2. “Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí”
3. “Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo”
4. “Estoy inmerso en mi trabajo”
5. “Me “dejo llevar” por mi trabajo”
6. “Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo”

Aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre.

De esta forma se mide el nivel de engagement en los trabajadores, el cual será usado como herramienta de evaluación para el trabajo de investigación. Por todo lo expuesto se entiende que la medición a los tres niveles de engagement y su aplicación en una organización impulsa consigo resultados objetivos que contribuyan de manera positiva y considerablemente a estas. A continuación, se muestra en la figura 4 el baremo para la medición del engagement.

	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
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
M	3.99	3.81	3.56	3.82
SD	1.11	1.31	1.18	1.10
SE	.01	.01	.01	.01
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

Figura 4. Baremo de medición para UWES-17. Adaptado de Salanova y Schaufeli, (2009)

1.12. Fundamentación legal

Para fundamentar el trabajo se consideró pertinente consultar las normativas legales que permiten explicar sobre las leyes y normas que regulan a las organizaciones y trabajadores.

1.12.1. Base legal de la constitución (Carta Magna)

En el Ecuador la actividad empresarial se rige por un ordenamiento jurídico en el cual los agentes económicos y humanos que operan en conjunto contengan un organismo regulador que permita actuar con justicia y equidad en beneficios para todos.

Cuyo nombre comercial reposa en los archivos del (Servicio de Rentas SRI. y del Ministerio de Trabajo MT).

1.12.2. Servicio de Rentas SRI

Todos los contribuyentes personas naturales o jurídicos que tengan un hecho generador deberán registrarse en Servicio de Rentas Internas y sacar el RUC.

1.12.3. Ley de régimen tributario interno LORTI (2015)

Art. 53.- Codificación de la ley del registro único de contribuyentes Art. 2.- Del Registro. - El Registro Único de Contribuyentes RUC será administrado por el Servicio de Rentas Internas [...]. Todas las instituciones del Estado, empresas particulares y personas naturales están obligadas a registrarse en el RUC y realizara las declaraciones mensuales o semestrales del pago de impuestos además prestar cuando este organismo los requiera todos los documentos soportes de sus actividades empresariales y laborales además debe presentarlos dentro del tiempo y condiciones que requiera dicha institución. (LORTI, 2015, p.55)

Esta ley regula sobre las obligaciones formales que tienen los contribuyentes, como entes generadores de ingresos tanto empresas como personas naturales.

1.12.4. Ministerio de trabajo

Código del trabajo siglas CT Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005 Ultima modificación: 26-sep-2012 Estado: Vigente

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren [...] (CT,26-sep-2012, p.2).

Como lo explica el artículo en mención, hace referencia a las obligaciones y derechos que tienen los trabajadores y empleadores donde prime la justicia social y la equidad humana.

1.12.5. Código del trabajo. Art.75

Código del trabajo. Art.75. deberes y obligaciones de los empleadores. 2020.Estado vigente:

Código de trabajo Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre. (CT,26-sep-2012, p.4)

1.12.6. Ley de compañías.Art.88 explica que:

Todas las empresas se desenvolverán dentro de las disposiciones normativas legales pertinentes para que ellos lo ejecuten o sancionen y les brinde los lineamientos a seguir para un mejor control y seguridad empresarial y social. La ferretería “La competencia” de la ciudad de Esmeraldas se encuentra circunscrita en las siguientes leyes: (Ley de compañías. Art.88. registro de sociedades mercantiles Ecuador (2020). Estado vigente, p.5)

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

Según Hernández, (2017) se trató de un “estudio de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación” (p.69).

Asimismo, Anastasi y Urbina (1998), afirman que la técnica utilizada fue:

la prueba Psicométrica, que se encarga de la medición en psicología. Medir es asignar un valor numérico a las características de las personas, es usada esta función, pues es más fácil de trabajar y comparar los atributos intra e interpersonales con números o datos. Así no se usa para medir personas en sí mismas si no sus diferentes aspectos psicológicos tales como conocimientos, habilidades o capacidades y personalidad (p.105).

La población estudiada fueron 14 trabajadores cuya antigüedad fuera inferior a los seis años. Se recabaron datos sociodemográficos a través del cuestionario Hogar sugerido por (Lopes,1981, p.88). Utilizados por el INEC, que incluía preguntas como edad, estado civil, escolaridad, dentro de los colaboradores de la empresa.

Para la evaluación del Engagement en el trabajo, se utilizó el cuestionario UWES - 17 de (Schaufeli y Bakker, 2003, p.49). Por su traducción al español la encuesta se llama Encuesta de Bienestar en el trabajo. Consta de tres dimensiones, vigor, dedicación y absorción y son evaluados con escala de tipo Likert. La consistencia interna de las tres dimensiones del UWES-17 es adecuada. En todos los casos, los valores del α de Cronbach varían entre .80 y .90. La administración de la prueba puede ser individual o colectiva con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos en organizaciones e instituciones. Se realizó la validez y la confiabilidad del instrumento a través de Alfa de Crombach indica una consistencia interna de 0,862 lo cual indica que la prueba es altamente confiable y cuya evidencia se encuentra adjunta en los anexos del documento.

Igualmente se elaboró el baremo del cuestionario el cual se encuentra también en los anexos. Asimismo, para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico Excel, se

obtuvieron frecuencias y porcentajes, dentro del baremo propuesto en la figura 3 del marco teórico de esta investigación. Además, para la explicación y descripción de las dimensiones del engagement hubo la necesidad de sacarle la media aritmética a la población, la desviación típica de la muestra y el rango. Importante es destacar que también como un adicional se le calculo la varianza para comprobar cuan efectivo es el instrumento aplicado para este estudio es válido y confiable en cada una de las variables estudiadas tal como lo demuestra el alfa de Crombach.

2.2 Definición conceptual y operacionalización de variables

Desde el punto de vista procedimental, la operacionalización de las variables se ubica en las primeras fases de la investigación y, al igual que la delimitación del tema, es un proceso que requiere varias revisiones. En la medida que se profundiza en el tema, que se indaga en la literatura y que se incorporan nuevos enfoques sobre la realidad en estudio, se van depurando tanto el concepto teórico como los correlatos empíricos que permitirán recoger evidencias del fenómeno (Reguant & Martínez 2014, p.2). En este sentido, la operacionalización de conceptos/variables permite, por una parte:

La elaboración de los instrumentos de medida, convirtiéndolos en indicadores que facilitan el proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación facilitan la visión global que permite hacer el camino de vuelta es decir recomponer la información recabada para integrarla en una “explicación” de cada una de las dimensiones y conceptos (Reguant & Martínez 2014, p.2).

El instrumento de medición ha de permitir recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación. Igualmente, esta actividad además de conducir a la elaboración del instrumento también permite hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos (Reguant & Martínez 2014).

Tabla 1.
Operacionalización de la variable engagement

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB - DIMENSIONES	INDICADORES
ENGAGEMENT	Según Schaufeli, Salanova, González, Romá y Bakker, (2001), definen el Engagement en el trabajo como un “estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (p.51)	Se midió la variable con la aplicación de un cuestionario UWES – 17 Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual (Schaufeli y Bakker, 2003)	Vigor	Nivel de Energía	El trabajo me llena de energía Con el trabajo soy fuerte y vigoroso
				Nivel de Persistencia	Por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. Puedo trabajar durante largos periodos de tiempo
				Nivel de Ganas	El trabajo me hace persistente El trabajo me llena de significado y propósito
				Nivel de Entusiasmo	Con el trabajo me siento entusiasmado
				Nivel de Inspiración	Mi trabajo me inspira. El trabajo me hace sentir orgulloso
				Nivel de Orgullo	Es retador mi trabajo
				Nivel de Retos	Vuela el tiempo cuando estoy trabajando
			Absorción	Nivel de Bienestar	Todo olvido cuando estoy trabajando Estoy absorto y feliz cuando estoy trabajando
				Nivel de Inmersión	Estoy inmerso en mi trabajo
				Nivel de Conexión	Me “dejo llevar” por mi trabajo. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por los 14 colaboradores que trabajan en la ferretería y para ello se consideró necesario encuestar a todos ellos además para dar una mejor connotación de lo escrito se los describirá a cada uno de ellos de acuerdo al puesto y labor que desempeñan dentro de la empresa y que a continuación se detallará en la siguiente tabla 2

Tabla 2.

Estructura de la Población ferretería "La Competencia" (2019).

Cargo	Cantidad
Gerente propietario Administrador	1
Jurídico	1
Contador	1
Aux. contable	1
Vendedor	5
Bodeguero	1
Servicios generales	2
Chofer	2
Total	14

Fuente: Nómina del personal de la ferretería "La Competencia" Esmeraldas periodo 2019
Elaboración: propia

2.4 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de la información de este estudio fueron de dos fuentes: Fuentes primarias y fuentes secundarias

- ♦ Como fuente primaria se utilizó la encuesta: Es la que permite recoger información del sujeto que esta activamente implicado en la investigación que se desea realizar.
- ♦ Como fuentes secundarias se utilizaron la revisión de artículos científicos y tesis bibliográficas.

- ◆ Como instrumento se utilizó el cuestionario que es un documento elaborado mediante una serie de preguntas lógicas y secuenciales que indaga al sujeto y se obtiene la información respecto al tema de estudio.

Para la recolección de datos del trabajo investigado se utilizó el cuestionario estructurado Engagement, UWES-17 que contiene una escala que mide las actitudes y sentimientos con relación al trabajo que sienten los colaboradores (Schaufeli y Bakker,2003). El cuestionario estuvo dirigido al personal que labora en la ferretería “la Competencia” y al formato original, se le agregó un primer bloque con preguntas sociodemográficas, tales como la edad, el tiempo de contrato, o el género.

2.5 Análisis de datos

Para el análisis de los datos se seguirá los siguientes pasos:

1. Codificación de las respuestas del test basado en la metodología UWES-17.
2. Elaboración de tablas y gráficos descriptivos sobre los resultados obtenidos en el test.
3. Interpretación de los datos a partir del baremo de medición sugeridas para la población en estudio según los lineamientos del UWES–17.
4. Presentación en un informe final de discusión de resultados, que aborde los aspectos relevantes sobre el comportamiento y sentimientos de los colaboradores de la ferretería respecto de su engagement al trabajo.

En las etapas del procesamiento de los resultados se utilizarán las siguientes herramientas:

- a. Computador.
- b. Microsoft Excel para la codificación de respuestas y elaboración de gráficas y tablas de frecuencia y estadística.
- c. Software Estadístico para la evaluación de cálculos de media para la elaboración del informe.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

La población que labora actualmente en la ferretería, la conforman en mayor porcentaje los colaboradores de género masculino, y en un porcentaje muy reducido, trabajadores del género femenino.

Con relación al rango de edades de los trabajadores que actualmente laboran en la empresa están en edades desde los 18 a los 50 años en adelante. Dando una media de ($Me=25$ años; $DP=0,148690429$), con una desviación estándar muy similar. Esto quiere decir que la población que labora en la empresa está conformada con personal joven, además el 71% de los trabajadores son esmeraldeños, mientras que el resto de los colaboradores de la muestra son originarios de otro lugar.

Respecto a los niveles de escolaridad que tienen los colaboradores de la empresa es importante destacar que más del 78.6% de ellos tienen una formación básica media (bachillerato). Y que un porcentaje menor de los trabajadores poseen título profesional lo cual indica la descompensación que se ejecuta en el momento de realizar una tarea, tal como se la menciona en el problema de estudio.

Otro dato interesante es que el tiempo de servicio dentro del puesto corresponde a una media de 2.36%, en años. Esto hace confirmar la alta rotación de personal que se genera dentro de la ferretería. Este indicador es una alerta para la empresa puesto que está generando una debilidad en la organización.

Los resultados que arroja la media con relación al tipo de contratación dentro de la ferretería demuestran que el 64.3% de los trabajadores trabajan con la figura de prestación de servicios. Y que el 35.7% trabaja bajo relación de dependencia. Esta información es muy importante y notable, puesto que solo unos pocos colaboradores gozan de los beneficios de ley y el mayor porcentaje de colaboradores no lo tienen.

A continuación, se describen los resultados que arrojaron las tablas acerca del engagement al trabajo información relevante porque se detallan los sentimientos y emociones que tienen los colaboradores de la ferretería. Los resultados indican que el nivel que posee la calificación más alta de la media de la muestra estudiada $Me=4.49$. corresponde a la dimensión dedicación. Esto quiere decir que el trabajador goza de entusiasmo, se dice que la persona posee inspiración, su vida tiene significado de amor al trabajo, la persona con una alta dedicación busca nuevas metas en el trabajo, como así también el elevado reto de comprender que el trabajo es el medio que lo inspira psicológicamente que se origina un bienestar y salud emocional.

Otra de las variables estudiadas que tiene una media con promedio alto $Me=4.32$ corresponde al nivel de absorción. Aquellos que presentan elevados niveles en absorción, generalmente están contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Se olvidan de lo que ocurre a su alrededor y el tiempo “parece volar” mientras trabajan.

Por último, la dimensión vigor obtuvo de acuerdo a la escala de calificaciones un nivel alto de la media de la muestra estudiada $Me=4.11$. Los trabajadores que obtienen puntuación elevada en la dimensión vigor, suelen tener mucha energía y resiliencia al momento de trabajar o enfrentarse a la vida, no se detienen ante dificultades fortuitas al contrario generan en ellos una fortaleza que lo convierte en un ejemplo a seguir para todos quienes trabajan en su entorno.

Estos resultados evidencian que en la ferretería “La Competencia” de la ciudad de Esmeraldas en el año 2019, contó con colaboradores engaged que demuestran entusiasmo, voluntad y le ponen el corazón para trabajar en la empresa todo el tiempo mostrando siempre altos niveles de energía, aptitud mental positiva y niveles de logro. Según lo observado ello se logra a través de colaboradores comprometidos con el trabajo y por ende con la entidad (ver tabla3).

Tabla 3.

Medición de los niveles de engagement al trabajo ferretería “La Competencia”

Puntajes normativos para el UWES-17 (N = 14)				
Nivel de engagement	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntuación Total
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
Medio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.60	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.63
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.64
Media/ Pomedio	4,11	4,49	4,32	4,30
Desviación Típica	0,54	0,56	0,42	0,08
Rango	0.00 – 6.00	0.00 – 6.00	0.00 – 6.00	0.00 – 6.00

Fuente: Elaboración propia.

Luego de haber analizado los resultados arrojados por el instrumento UWES-17. Se ha determinado que, dentro de la ferretería, si cuenta con colaboradores engagement al trabajo.

Con respecto al nivel de absorción individual del engagement al trabajo se observa que del total de encuestados (N=14), el 64% presentan un nivel de absorción alto, un 36% presentan un nivel medio. (Ver Tabla 4)

Tabla 4.

Distribución de colaboradores nivel absorción

Absorción (UWES)	Frecuencia	%	% Frecuencia acumulada
Bajo	0	0%	36%
Medio	5	36%	100%
Alto	9	64%	
Total	14	100%	

Fuente: Elaboración propia

Al contar con un nivel de absorción alto significa que los trabajadores se sienten inmersos en el trabajo están usualmente contentos de involucrarse en su labor, se sienten inmersos en él

y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa.

Asimismo, se puede visualizar que el 71% de los trabajadores que laboran en la ferretería “La Competencia” del total de la muestra estudiada presentan un alto nivel de dedicación, seguido de un 29% quienes presentan nivel medio en esta dimensión del engagement. (Ver Tabla 5)

Tabla 5.

Distribución de colaboradores nivel Dedicación.

Dedicación (UWES)	Frecuencia	%	% Frecuencia acumulada
Bajo	0	0%	29%
Medio	4	29%	100%
Alto	10	71%	
Muy alto	0	0%	
Total	14	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tal como se visualiza en la tabla 5 los trabajadores de la ferretería presentan altos niveles de dedicación.

Y, por último, se observa que un 57% (N=14) de los encuestados presentan un nivel alto de la dimensión vigor del engagement, seguido de un porcentaje para el nivel medio que corresponde al 43%. (Ver Tabla 6)

Tabla 6.

Distribución de colaboradores nivel Vigor.

Vigor (UWES)	Frecuencia	%	% Frecuencia acumulada
Muy bajo	0	0%	43%
Medio	6	43%	100%
Alto	8	57%	
Muy alto	0	0%	
Total	14	100%	

Fuente: Elaboración propia

Como se nota en la tabla 6 los colaboradores que trabajan en la ferretería tienen altos niveles de vigor y significa que presentan generalmente mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan. Por lo expuesto se puede decir todos los encuestados tienen unos altos niveles de engagement en el trabajo y por tanto están comprometidos y muy involucrados sentimentalmente con la entidad. El personal se caracteriza por no quejarse de su empresa ni hablar mal de ella con su entorno, todo lo contrario, se muestran orgullosos de tener ese vínculo laboral con ella y así se lo hacen saber a su círculo más cercano. Expresan sentimientos positivos hacia su organización y no de manera forzada, sino porque realmente se sienten bien en su puesto y con los compañeros de trabajo.

Además, cuando la empresa tiene iniciativas y nuevos proyectos, se muestran muy interesados en conocer las novedades y quieren formar parte de ellas. Se involucran de tal manera en lo que se les pide que suelen implicarse al máximo. En este sentido, no les importa hacer horas extra no remuneradas si con ello consiguen solucionar problemas relacionados con su empresa.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

El trabajo se ha realizado en la ferretería “La Competencia”, que es una empresa unipersonal y familiar ubicada en la ciudad de Esmeraldas, encargada de proveer todo lo relacionado con materiales para la construcción y de prestar servicios en el manejo de equipos pesados y facilitar mano de obra no calificada. A pesar de las dificultades encontradas en la administración de la entidad se ha mantenido vigente desde el año 1999 hasta la actualidad y por contar con una amplia cartera de clientes a nivel provincial se encuentra posesionada dentro del mercado esmeraldeño.

Es por esto que la presente investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de engagement al trabajo de los trabajadores en la ferretería “La Competencia” de la ciudad de Esmeraldas en el año 2019 y se efectuó considerando que la medición del mismo resulta un aspecto fundamental dentro de la empresa. Debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo como es el caso del personal que labora en la ferretería, empresa que desempeña una actividad sustancial para brindar una atención de calidad y calidez al usuario externo.

Para el estudio desarrollo y análisis de esta investigación se tomaron como referencias los estudios previos de la tesis doctoral de Borregó 2016 y tesis de maestría de Manteca y Durán 2012, Sucuy 2014, Bobadilla, Callata y Caro 2015; Carrillo ,2017. Y los artículos científicos de Schaufeli y Bakker 2011; Llorete, Salanova, Martínez, y Schaufeli, 2008; Palomar, Cueva & Moreno, 2015; Gianini, Garcia, Teixeiraa, Salvagni, Gazettaa, Berettaa & Pintoa 2017; Basso, Porto, Martins y Amorim 2012.

En los objetivos específicos, se propusieron medir las tres dimensiones que conforman el engagement habiendo obtenido los resultados a través de encuestas UWES – 17 quedando registrado de todas las actividades indicadas en los cuestionarios llenados como se evidencia en los anexos de este cuerpo. Al comparar si los estudios previos anteriores midieron las tres dimensiones que conforman el engagement al trabajo, coincidentemente los artículos de Gianini, et al. (2017), Basso et al. (2012) y Manteca et al. (2012), midieron las dimensiones.

Se pudo distinguir que para la recolección de datos en algunas de las investigaciones anteriores y la actual se usó del cuestionario Utrecht Work of Engagement UWES-17 de (Schaufeli y Bakker, 2003). Donde se determinaron altos niveles de engagement al trabajo y se recomendaron seguir manteniendo el engagement mediante estrategias que impidan que baje. A diferencia de los artículos de Palomar, Cueva & Moreno (2015) y en la tesis de maestría de Bobadilla, Callata y Caro (2015), que utilizaron el UWES-9 en su versión más corta. Cuyos resultados estuvieron enmarcados a medir los modelos de demandas laborales DRL y la relación con la satisfacción laboral SL, donde en sus hallazgos demostraron que si influyen las demandas en el trabajo cuando no cuentan con los recursos necesarios para facilitarles el desempeño a los trabajadores. Ellos recomendaron crear un programa que capacite a los trabajadores en temas de liderazgo con énfasis a inteligencia emocional para que los trabajadores tengan más fortalezas y contribuyan al mejoramiento empresarial.

Al relacionar los resultados obtenidos de las investigaciones anteriores se diferencian de este estudio por el tamaño de organización y tamaño de la muestra por lo tanto no pueden ser usados para generalizar los hallazgos en otras empresas, debido a la realidad específica de la organización que se tomó como muestra. Es necesario explicar que las mediciones a las variables que conforman el engagement al trabajo (vigor, dedicación y absorción) en los estudios previos anteriores en casi todos los artículos y tesis tienen un alto nivel de engagement en el trabajo. Esto también coincide con este estudio ya que los colaboradores también tienen un alto nivel de engagement al trabajo dentro de la ferretería. Lo que se podría traducir que los colaboradores en estado engaged, realizan un mejor desempeño laboral y tendrían cierta conexión afectiva con la empresa.

Luego de haber analizado los resultados arrojados por el instrumento UWES-17, se ha determinado que, dentro de la ferretería, si se cuenta con colaboradores engagement al trabajo. Este hallazgo es respaldado por diferentes investigaciones que indican que el Engagement se correlaciona positivamente con la disponibilidad de recursos en el trabajo, específicamente con aquellos que tienen la capacidad de reducir las demandas laborales y que permiten el cumplimiento funcional de logros, permitiendo crecimiento personal, satisfacción, aprendizaje y desarrollo profesional.

Además los resultados de este trabajo guardan relación y coinciden, con los que sostienen: Bakker et al. (2011), Manteca et al. (2012), Sucuy (2014) y Zapata (2015), quienes señalan que existe incidencia de la presencia del engagement sobre el desempeño del talento humano que los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, es decir, el colaborador trabaja más a gusto y con mejor desempeño, generando un mejor rendimiento en sus labores y que, no solo repercute en el personal sino en la organización. El trabajo no es visto como una carga demandante, sino como algo gratificante. Ello está de acorde con lo que en este estudio se aborda.

Al contar con un nivel de absorción alto significa que los trabajadores de la ferretería objeto de estudio, se sienten inmersos en el trabajo están usualmente contentos de involucrarse en su labor, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Lo anterior significa que, para que sean posibles las experiencias de engagement en el trabajo debe implicar para los trabajadores, no solo la posibilidad de buscar estrategias que generen eficiencia y eficacia en los resultados de su gestión, sino también que favorezcan su crecimiento profesional.

A modo de resumen, puede afirmarse que, en la presente investigación las tres dimensiones estudiadas alcanzaron niveles elevados, aunque con diferencias entre ellas. Ello se corresponde con los estudios previos de:

- ◆ Borregó (2016), que probó la existencia de una pasión armoniosa en los trabajadores analizados.
- ◆ Palomar, Cueva & Moreno (2015), que encontraron que la totalidad de la población estudiada poseía un alto nivel de engagement, lo cual funciona como mecanismo de defensa ante los factores psicosociales de la organización.
- ◆ Gonzalez, Lourenção, Teixeira, Rotta, Gazetta, Beretta, & Pinto, (2017), cuyos resultados evidenciaron altos niveles de engagement en los trabajadores, lo que representaba, además, una actitud positiva frente al trabajo.
- ◆ Bobadilla, Callata y Caro (2015), que descubrieron conflictos que deberían mejorarse con la optimización de los niveles engagement laboral

Asimismo, también existen diferencias con respecto a los antecedentes de esta tesis; siendo el caso más significativo, el de Manteca y Durán (2012), cuyos hallazgos revelaron altos niveles de vigor y absorción y un grado moderado de dedicación. Por el contrario, en la presente investigación, la dedicación fue la dimensión con mejores resultados, seguida de la absorción y el vigor.

Finalmente, se concluye que los estudios previos, sirvieron de fundamento para el estudio y que aunque sean realidades diferentes en cuanto al tamaño de las organizaciones y el número de colaboradores tomados como muestra, el análisis y estudio del engagement al trabajo en cualquier tamaño de empresa es importante porque permite prever las enfermedades psicosociales y que al contar con colaboradores satisfechos y comprometidos con la empresa se creará una ventaja competitiva organizacional donde se generen servidores con un alto desempeño y profesionalismo que amen su trabajo y a su empresa.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de analizar los resultados obtenidos del cuestionario UWES-17 y discutirlos, se concluye lo siguiente:

1. Que los colaboradores que trabajan en la ferretería “La Competencia” de Esmeraldas, poseen alto nivel de engagement o compromiso laboral en general, donde la dimensión dedicación fue la de mejores resultados, seguida de la absorción y el vigor. Ello significa que se trata de colaboradores comprometidos, entusiastas con su trabajo, que muestran total absorción y concentración en sus actividades laborales.
2. Al evaluar los niveles de vigor en los colaboradores de las diferentes áreas de la ferretería ellos se encuentran en un nivel alto, los colaboradores se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus actividades laborales y la persistencia ante dificultades.
3. En cuanto al nivel de dedicación, que fue el mejor puntuado en el estudio, se pudo comprobar que los colaboradores se encuentran también en un alto rango, es por ello que se involucran con sus actividades laborales.
4. Se estimó que el factor absorción se encuentra igualmente a niveles elevados, en una posición intermedia entre la dedicación y el vigor, ya que los colaboradores de la ferretería se caracterizan por estar concentrados en el trabajo.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. A la organización, donde se realizó el presente estudio, se recomienda ejecutar la implementación de un programa de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo que contribuyan en el fortalecimiento del engagement en el trabajo, con el fin de mantener colaboradores comprometidos dentro de la ferretería.
2. A los dueños del negocio, crear planes para fortalecer y mantener al talento humano comprometido para que, al evaluar los niveles de vigor, los resultados arrojen unos niveles muy altos con el fin de tener colaboradores con altos niveles de energía, persistencia y esfuerzo mientras se labora.
3. A gerente de la ferretería que creen un departamento de recursos humanos, para ejecutar la implementación de una estrategia de administración del talento humano que permita a los colaboradores trabajar con total dedicación y entusiasmo, para que puedan desarrollar sus actividades laborales con eficacia y efectividad.
4. Asimismo, una vez creado el departamento de recursos humanos dentro de la ferretería se recomienda al directivo a cargo comprobar los niveles de dedicación además generar la implementación de talleres de fortalecimiento y desarrollo de engagement enfatizando en el factor absorción o concentración, para optimizar el funcionamiento humano dentro de la organización.
5. De igual manera al directivo de recursos humanos de la ferretería, se recomienda estimar los niveles de absorción para que los trabajadores no se enfermen por las largas jornadas de trabajo.

REFERENCIAS

- Acosta, H., Salanova, M., & Llorens, S. (2011). ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el engagement en el trabajo en equipo?: El rol de la confianza organizacional. *Ciencia & Trabajo*, 41, 125-134.
- Adánez, A. M. (1993). *La importancia del contenido con la tarea para el buen funcionamiento de las empresas*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1993/vol1/artil.htm>
- Aguilar, T. D. J. C., & Dipp, A. J. (2013). El Engagement (ilusión por el trabajo) y los factores que lo integran. *Investigación Educativa Duranguense*, (13), 93-97.
- Albee, GW (2000). Comentario sobre prevención y asesoramiento psicológico. *El psicólogo consejero*, 28 (6), 845-853. <https://psycnet.apa.org/record/2000-13816-006>
- Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. Pearson educación. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FV01zgFuk0cC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Anastasi,+A.,+%26+Urbina,+S.+\(1998\).+Tests+psicol%C3%B3gicos.+Pearson+educaci%C3%B3n.&](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FV01zgFuk0cC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Anastasi,+A.,+%26+Urbina,+S.+(1998).+Tests+psicol%C3%B3gicos.+Pearson+educaci%C3%B3n.&)
- Astor, E. N., & Montiel, D. M. P. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. *Universidad Politécnica de Valencia*.
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bakker, AB, Rodríguez-Muñoz, A. y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24 (1), 66-72.
- Bazán Velásquez, K. L. (2017). Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo SAC 2017.

- Belbin, M. (2008). *La guía Belbin para triunfar en el trabajo*. Belbin Associates. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Belbin%2C+M.+%282008%29.+La+gu%C3%ADa+Belb%C3%ADn+para+triunfar+en+el+trabajo.+Belbin+Associates.&btnG=#d=gs
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., & Reyes, M. B. P. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 14(1), 79-87.
- Berardi, A. (2015). Motivación laboral y engagement. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Blanch, J. M. (2011). La psicología del trabajo ante la crisis del empleo. *Infocop*, 55, 7-11. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=3632
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. *Universidad del Pacífico-UP. Universidad del Pacífico. Recuperado de*[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMaga li2015.pdf](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMaga%20li2015.pdf).
- Borregó, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales* (Doctoral dissertation, Doctoral dissertation Tesis doctoral). Universidad de Huelva, Huelva. <http://hdl.handle.net/10272/11948>).
- Bravo, M. J., Peiró, M. J., & Rodríguez, I. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su Contexto. *J. Ma. Peiró y F. Prieto (Eds.). Madrid: Síntesis*, 343-394.
- Caballero, J. C. R., García, J. J. M., & Antolín, L. A. N. (2002). La segregación ocupacional por razón de sexo en la economía española, 1994-1999. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, (36), 79-94.
- Calatayud, F. M. (1997). Introducción al estudio de la psicología de la salud. *Recuperado de*http://www.academia.edu/9509976/Francisco_Morales_Calatayud.
- Calderón Pontón, M. D. (2015). Modelo operativo funcional sección inventario para la ferretería suministros y materiales navales de Esmeraldas. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4631>
- Carpi, A., Gómez, C., Guerrero, C., & Muñoz, C. (2005). Motivación y cognición: desarrollos teóricos. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 8, 20-25. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45312133/remo.numero.20.21.motivacion.y.bilogia.pdf?1462282401=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMotivacion>

- Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5ª edición. México: Ed. MC Graw Hill. Cohrs, JC, Abele, AE, & Dette, DE (2006). *Integrating situational and dispositional determinants of job satisfaction: findings from three samples of professionals*. *The Journal of Psychology*, 140(4), 363-395.
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal*. Administración de Recursos Humanos. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Chiavenato%2C+I.+%281999%29.+Entrenamiento+y+Desarrollo+de+Personal.+Administraci%C3%B3n+de+Recursos+H
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGrawHill. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Chiavenato%2C+I.+%281999%29.+Introducci%C3%B3n+a+la+Teor%C3%ADa+General+de+la+Administraci%C3%B3n.+McGraw+Hill.&bt
- Chuang, CH y Liao, HUI (2010). *Gestión estratégica de recursos humanos en el contexto del servicio: cuidar los negocios cuidando a los empleados y clientes*. *Psicología del personal*, 63 (1), 153-196.
- CODIGO DEL TRABAJO, (2015). *Leyes y artículos suplementos de este cuerpo Código del Trabajo*. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR. *Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/07/C%C3%93DIGO-DE-TRABAJO.PDF>*.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Constitucional*, T. Quito-Ecuador: Registro Oficial, 449, 2010. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Csikszentmihalyi, M. (1999). *Flow* En A. E. Kazdin (Eds.), *Encyclopedia of Psychology* (vol. 3, pp. 381-382). New York: Oxford University Press.
- Csikszentmihalyi, M. (2000). *Flow: the joy of reading*. Conferencia presentada en Claremont. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515381001.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). *The job demands-resources model of burnout*. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Díaz, L., Guajardo, J., & Zavala, G. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. *Concepto, Historia y Método*.
- Durán, M. A. D., & Sánchez, A. J. M. (2012). *Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la*

perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (51), 45-68.

- Enrique, P. R. (1983). El proceso grupal. Del Psicoanálisis a la Psicología Social. *Ed. NuevaVisión*. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Enrique%2C+P.+R.+%281983%29.+El+proceso+grupal.+Del+Psicoan%C3%A1lisis+a+la+Psicolog%C3%ADa+Social.+Ed.+Nueva+
- Ferrer, A. R. (2016). La Psicología de la Salud en España. *Revista de psicología de la salud*, 1(1), 5-50. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/94387/1/RevPsicolSalud_1_1_01.pdf
- Ferretería “La Competencia” S.A. (2010). Política de Reclutamiento y Selección Área: RRHH. Esmeraldas.
- Gallup, LLC (2013). Estado del lugar de trabajo estadounidense: perspectivas de compromiso de los empleados para los líderes empresariales de EE. UU. *Recuperado de Washington, DC: http://www.gallup.com*.
- García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059.
- Giovannone, P. M. (2012). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).
- Goldthorpe, J. H., Lockwood, D., Bechhofer, F., & Platt, J. (1968). *The affluent worker: Industrial attitudes and behaviour*.
- Gonzalez, E. G., Lourenção, L. G., Teixeira, P. R., Rotta, D. S., Gazetta, C. E., Beretta, D., & Pinto, M. H. (2017). Work engagement in employees at professional improvement programs in health. *Brazilian Journal of Occupational Therapy/Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 25(3).
- González Maura, V. (1993). Los niveles de integración de la motivación profesional: Una alternativa personológica en el estudio de la motivación. *Revista cubana de Psicología*, 10(2-3), 100-103.
- González Millán, J. J., & Parra Penagos, C. O. (2008). Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento & gestión*, (25), 40-57.

- Hakanen, J. J., & Roodt, G. (2010). Using the job demands-resources model to predict engagement: Analysing a conceptual model. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 85-101.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Definición conceptual o constitutiva. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hervás, G., & Vázquez, C. (2008). Psicología positiva aplicada. *Bilbao: Biblioteca de Psicología Desclée de Brouwer*. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-8-SALUD%20MENTAL%20POSITIVA.pdf>
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *Recuperado de http://materiales.untrefvirtual.eduar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf ISSN, 1729-4827.*
- Holguín, E. C., Cabel, J. C. D., & Salvador, H. A. A. (2019). Nivel de satisfacción y su relación con el endomarketing, en la empresa Hielosnorte SAC, distrito de Trujillo, 2018. *CIENCIA Y NEGOCIOS*, 1(1).
- Kahn, I., Davachi, L. y Wagner, AD (2004). Correlación funcional-neuroanatómica de la recolección: implicaciones para los modelos de memoria de reconocimiento. *Journal of Neuroscience*, 24 (17), 4172-4180.
- Kahn, RL y Boulding, E. (1964). Poder y conflicto en las organizaciones. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Kahn%2C+R+L+y+Boulding%2C+E.+%281964%29.+Poder+y+conflicto+en+las+organizaciones.&btnG=
- Kahn, WA (1990). Condiciones psicológicas de compromiso personal y desconexión en el trabajo. *Academy of management journal*, 33 (4), 692-724.
- Kalliath, T., Kalliath, P., & Albrecht, S. L. (2012). The influence of job, team and organizational level resources on employee well-being, engagement, commitment and extra-role performance. *International Journal of Manpower*.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el trabajo social*. Sites/Lumen. disposition=inline%3B+filename%3DPensar_el_Trabajo_social. pd
- Klinar, I., Balažin, A., Baršić, B., & Tiljak, H. (2011). Identification of general characteristics, motivation, and satisfaction of internet-based medical consultation service users in Croatia. *Croatian medical journal*, 52(4), 557.
- Ley de Compañías, Sociedades Mercantiles. (1999). Ley de Compañías del Ecuador. Ecuador: Registro de empresas.

- LLorete, P., Soria, M. S., Martínez, I. M., & Schaufeli, W. (2008). Una ampliación del modelo demandas-recursos laborales en la predicción del burnout y del engagement en profesores. *Psicothema*.
- Lopes, V. F. (1981). Los censos de población y vivienda: críticas y sugerencias. *Notas depoblación*. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Lopes%2C+V.+F.+%281981%29.+Los+censos+de+poblaci%C3%B3n+y+vivienda%3A+cr%C3%ADticas+y+sugerencias.+Notas+de
- López Cánovas, F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre, 14*, 53-62.
- LORTI, R. (2015). Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Obligaciones formales de los contribuyentes. pp.1-55.
- Luborsky, L., Diguier, L., Seligman, DA, Rosenthal, R., Krause, ED, Johnson, S., ... y Schweizer, E. (1999). Las propias lealtades terapéuticas del investigador: un "comodín" en la comparación de la eficacia del tratamiento. *Psicología clínica: ciencia y práctica, 6* (1), 95-106.
- Luthans, F., Youssef, CM y Avolio, BJ (2007). Capital psicológico: invertir y desarrollar un comportamiento organizacional positivo. *Comportamiento organizacional positivo, 1* (2), 9-24.
- Machado, P. G. B., & Porto-Martins, P. C. (2015). Condições organizacionais enquanto terceiras variáveis entre burnout e engagement. *Diaphora, 13*(1), 35-44.
- Manteca, D. A. D., & Sánchez, A. J. M. (2012). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, (51)*, 45-68.
- Maslach, C. Leiter. M. (1997) The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. *Advances in Motivation and Achievement, 11*, 275-302.
- Matarazzo, JD (1982). El desafío de la salud del comportamiento para la psicología académica, científica y profesional. *Psicólogo estadounidense, 37* (1), 1.
- Meléndez, L. E. R. (2018). " Los Roles Que Desempeñan Los Miembros De Un Equipo De Trabajo Llamado Voe (Voz Del Empleado) En Una Institución Bancaria En Guatemala.
- Ortega-Maldonado, A., & Salanova, M. (2016). Evolución de los modelos sobre el afrontamiento del estrés: hacia el coping positivo. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/155710>

- Palomar, M. D. R. L., Cueva, S. A. G., & Moreno, M. P. (2015). Factores Psicosociales y Compromiso Organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. /Psychosocial factors and organizational commitment (Work Engagement) in farmworkers. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 4(7), 122-135.
- Peiro, J. M., Prieto, F., & Roe, R. A. (1996). La aproximación psicología al trabajo en un entorno laboral cambiante. *Tratado de psicología del trabajo, vol. I*, 15-36.
- Peiro, J. M., Prieto, F., & Roe, R. A. (1996). El trabajo como fenómeno psicosocial. In J. M. Prieto, & F. Prieto (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo, Vol. II* (pp. 15-33). Editorial Síntesis.
- Pereira, M. L. N. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 153-170.
- Peterson C, Park N, Seligman M (2005), Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*, 6, 25-41.
- Pichón Riviere, E., & Zarzar, C. (1983). La dinámica de los grupos de aprendizaje desde un enfoque operativo. *Perfiles Educativos*, (9).
- Pinto, J. M. (2006). *el legado de Frederick irving Herzberg*. Red Universidad Eafit.
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas PUCESE (2019). Instructivo de Titulación de Posgrados (S/N). Recuperado de <https://intranet.pucese.edu.ec/general/web/files/Instructivo-de-titulaci%C3%B3n-de-posgrados.PDF>
- Poseck, B. V. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 3-8.
- Prado, J. F. U. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Editorial El Manual Moderno.
- PUCE, (2019) 03 de octubre del 2019. Instructivo de Titulación de Posgrados Consejo directivo <https://intranet.pucese.edu.ec/general/web/files/Instructivo-de-titulaci%C3%B3n-de-posgrados.PDF>
- Pulido, Martínez, & Sato, (2013). Y entonces ¿esto de la crítica qué es? De las relaciones entre la psicología y el mundo del trabajo. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1355-1368.
- Raza Carrillo, D. F. (2017). *Relación entre el Engagement Laboral de los docentes del Área de Gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

- Reguant Álvarez, M., & Martínez Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/57883>
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Wolter, R. M. (2014). A nova administração. *São Paulo: Saraiva*. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Robbins%2C+S.+P.%2C+Decenzo%2C+D.+A.%2C+%26+Wolter%2C+R.+M.+%282014%29.+A+nova+administra%C3%A7
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración (décima edición). *Pearson. México. Extraído de: <http://www.ru.edu.uy/wpcontent/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>, consulta, 1, 09-19.*
- Rodríguez, K. C. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y formación de profesorado*, 6(1-2), 1-10.
- Rubio, J. A. P. (1997). Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Reis*, 133-167.
- Rubio, J. A. P. (1997). Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Reis*, 133-167.
- Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological bulletin*, 125(1), 3.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables: una aproximación desde la psicología positiva. *Psicología positiva aplicada*, 403-427.
- Salanova, M. S. (2009). WB (2009): El Engagement en el trabajo. *Alianza Editorial*.
- Salanova, M., & López-Zafra, E. (2011). Introducción: Psicología social y psicología positiva. *Revista de psicología social*, 26(3), 339-343.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial; Madrid.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial; Madrid.
- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y estrés*, 11.
- Salanova, M., Cifre, E., LLORENS, S., & Martínez, I. M. (2005). Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: Un modelo causal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 159-176.

- Salanova, M., Llorens, S., & Rodríguez, A. (2009). Hacia una psicología de la salud ocupacional más positiva. *Psicología de la Salud Ocupacional*, 247-284.
- Salanova, M., Martínez, I. M., & Llorens Gumbau, S. (2014). Una mirada más "positiva" a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens Gumbau, S., Silla, P., & Grau Gumbau, R. M. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens Gumbau, S., Silla, P., & Grau Gumbau, R. M. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134.
- Salgado, J. F., & Peiro, J. M. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 2-5.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). UWES—Utrecht work engagement scale: test manual. *Unpublished Manuscript: Department of Psychology, Utrecht University*, 8.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, trabajo y Salud*, 20(1), 4-9.
- Schaufeli, WB y Bakker, AB (2003). Escala de compromiso laboral UWES – Utrecht: manual de prueba. *Manuscrito no publicado: Departamento de Psicología, Universidad de Utrecht*, 8.
- Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4).
- Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4).
- Seligman, ME (1999). La dirección del presidente. *Psicólogo estadounidense*, 54 (8), 559-562.
- Servicio de Rentas Internas SRI. (2019). Declaración de Impuesto a la Renta Causado periodo fiscal (2019).
- Spector, PE (1997). *Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias* (Vol. 3). Publicaciones sabias.

- Stamato, S. E. (2009). La formación de equipos de trabajo competitivos en la PYME para la consecución de la visión empresarial.
- Sucuy, L., & Elizabeth, E. (2014). *Los efectos del engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador SA-Quito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Tena, G. T. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e investigaciones sociales*, (15), 85-107.
- Tomás, E. A. (1997). *Jóvenes, trabajo e identidad*. Universidad de Oviedo.
- Valverde, L. A., Ayala, N., Pascua, M., & Fandiño, D. (1989). El trabajo en equipo y su operatividad. *Costa Rica: UCR*.
- Vásquez, N. S. M., Posada, J. J. Z., & Messenger, T. (2015). CONCEPTUALIZACIÓN DE CICLO VITAL FAMILIAR: UNA MIRADA A LA PRODUCCIÓN DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS AÑOS 2002 A 2015 (Conceptualization of family life cycle: a view of the production during the period between 2002 and 2015). *CES psicología*, 8(2), 103-121.
- Veloz, S. (2016). Diseño de un plan estratégico administrativo para el Restaurante Rincón Norteño de la ciudad de Esmeraldas (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Escuela de Administración de Empresas-Productividad).
- Vicedo, J. C., Carbó, G. T., & Bas, Á. O. (2003, September). Desarrollo de modelos empresariales mediante la utilización de equipos de alto rendimiento y criterios de TQM. Aplicación a una PYME constructora. In V Congreso de Ingeniería de Organización.
- Williams, D. R., & House, J. S. (1985). Social support and stress reduction. *Job stress and blue collar work*, 207-224.
- Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A., & Mcgrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(4), 565-588.
- Xanthopoulou, D., Baker, AB, Heuven, E., Demerouti, E. y Schaufeli, WB (2008). Trabajando en el cielo: un estudio diario sobre el compromiso laboral entre los asistentes de vuelo. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 13 (4), 345.
- Zhang, X. y Bartol, KM (2010). La influencia del compromiso del proceso creativo en el desempeño creativo de los empleados y el desempeño general del trabajo: una evaluación curvilínea. *Revista de psicología aplicada*, 95 (5), 862

ANEXOS

Instrumento

Tabla 7.

Instrumento Cuestionario UWES-17

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la estudiante Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería “La Competencia” de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.											
ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)											
Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad											
DATOS GENERALES											
TIPO DE CONTRATACIÓN:											
Relación de dependencia					Prestación de servicios						
AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA											
6 meses a 1 año											
2 años a 3 años											
4 años a 5 años											
De 6 años en adelante											
TIEMPO EN EL PUESTO											
6 meses a 1 año			2 años a 3 años			4 años a 5 años			De 6 años en adelante		
GÉNERO				H				M			
EDAD											
18 a 29					18 a 29						
30 a 39					30 a 39						
40 a 49					40 a 49						
De 50 en adelante					De 50 en adelante						
ESTADO CIVIL											
Soltero/a				Soltero/a							
Casado/a				Casado/a							
Unión libre				Unión libre							
Divorciado/a				Divorciado/a							
Viudo/a				Viudo/a							
NIVEL DE INSTRUCCIÓN											
Sin escolaridad					Sin escolaridad						
Primaria					Primaria						
Bachillerato					Bachillerato						
Tercer nivel					Tercer nivel						
Cuarto nivel					Cuarto nivel						
CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA											
Gerente propietario	Administrador	Jurídico	Contador	Aux. contable	Vendedor	Bodeguero	Servicios generales	Chofer			
OBJETIVO											
La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contesto todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.											
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre					
0	1	2	3	4	5	6					
Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.											

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5	6
		Ninguna Vez	Pocas veces Al año	Una vez al mes O menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
NIVEL DE VIGOR								
1	El trabajo me llena de energía (VI1)*							
2	Con el trabajo soy fuerte y vigoroso (VI2)*							
3	Por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*							
4	Puedo trabajar durante largos periodos de tiempo(VI4)							
5	El trabajo me hace persistente (VI5)							
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)							
NIVEL DE DEDICACIÓN								
7	El trabajo me llena de significado y propósito (DE1)							
8	Con el trabajo me siento entusiasmado (DE2)*							
9	Mi trabajo me inspira (DE3)*							
10	El trabajo me hace sentir orgulloso (DE4)*							
11	Es retador mi trabajo (DE5)							
NIVEL DE ABSORCIÓN								
12	Vuela el tiempo cuando estoy trabajando (AB1)							
13	Todo olvido cuando estoy trabajando (AB2)							
14	Estoy absorto y feliz cuando estoy trabajo (concentrado) en mi trabajo (AB3)*							
15	Estoy inmerso (metido) en mi trabajo (AB4)*							
16	Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)*							
17	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (AB6)							

Fuente: Elaboración propia

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Tabulación: Encuestas Programa Excel

Tabla 8.
Género de los colaboradores ferretería "La Competencia" 2019

		GÉNERO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	11	78,6	78,6	78,6
	Mujer	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9.
Edad de los colaboradores ferretería "La Competencia" 2019

EDAD	N	Media
	14	2,21
Número válido (por lista)	14	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.
Estado civil colaboradores ferretería "La Competencia" 2019

		ESTADO CIVIL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero/a	1	7,1	7,1	7,1
	Casado/a	4	28,6	28,6	35,7
	Unión libre	8	57,1	57,1	92,9
	Divorciad o/a	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11.

Nivel de instrucción de los trabajadores ferretería “La Competencia”2019

		NIVEL DE INSTRUCCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	7,1	7,1	7,1
	Bachillerato	11	78,6	78,6	85,7
	Tercer nivel	1	7,1	7,1	92,9
	Cuarto nivel	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

Tipo de contratación de trabajadores ferretería “La Competencia”2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relación de dependencia	5	35,7	35,7	35,7
	Prestación de servicios	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Medición del alfa de crombach

	VIGOR						DEDICACIÓN					ABSORCIÓN						SUMA
	(V1)*	(V2)*	(V3)*	(V4)	(V5)	(V6)	(DE1)	(DE2)*	(DE3)*	(DE4)*	(DE5)	(AB1)	(AB2)	(AB3)*	(AB4)*	(AB5)*	(AB6)	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	
SUJETO 1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	76
SUJETO 2	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	76
SUJETO 3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	76
SUJETO 4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	76
SUJETO 5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	76
SUJETO 6	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	76
SUJETO 7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	76
SUJETO 8	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	76
SUJETO 9	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	75
SUJETO 10	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	76
SUJETO 11	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	76
SUJETO 12	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	76
SUJETO 13	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	76
SUJETO 14	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	76
ξ VARIANZA	0,12	0,12	0,23	0,25	0,07	0,24	0,23	0,07	0,20	0,25	0,07	0,20	0,25	0,12	0,17	0,17	0,07	

Σ= SÍMBOLO SUMATORIA

α=ALFA= 0,862

K=(NÚMERO DE ITEM)= 17

VI=(VARIANZA DE CADA ITEM)= 0,122


VT=(VARIANZA TOTAL)= 0,066

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Figura 5. Resultado del Alfa de Crombach

Anexo 4. Evidencias Fotográficas del Estudio

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS
 La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)
 Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:
 Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año
 2 años a 3 años
 4 años a 5 años
 De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año 2 años a 3 años 4 años a 5 años De 6 años en adelante

GÉNERO H M

EDAD

18 a 29 18 a 29
 30 a 39 30 a 39
 40 a 49 40 a 49
 De 50 en adelante De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a Soltero/a
 Casado/a Casado/a
 Unión libre Unión libre
 Divorciado/a Divorciado/a
 Viudo/a Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad Sin escolaridad
 Primaria Primaria
 Bachillerato Bachillerato
 Tercer nivel Tercer nivel
 Cuarto nivel Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente propietario <input checked="" type="checkbox"/>	Administrador <input type="checkbox"/>	Jurídico <input type="checkbox"/>	Contador <input type="checkbox"/>	Aux. contable <input type="checkbox"/>	Vendedor <input type="checkbox"/>	Bodeguero <input type="checkbox"/>	Servicios generales <input type="checkbox"/>	Chofer <input type="checkbox"/>
---	--	-----------------------------------	-----------------------------------	--	-----------------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------

OBJETIVO
 La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Conteste todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR							
1					X		
2					X		
3						X	
4					X		
5						X	
6						X	
NIVEL DE DEDICACIÓN							
7					X		
8						X	
9						X	
10					X		
11						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN							
12					X		
13						X	
14					X		
15					X		
16					X		
17						X	

¡Gracias por su colaboración!

Figura 6. Encuesta llenada por el sr. Gerente de la ferretería “La Competencia” 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

GENERO

H

M

EDAD

18 a 29

18 a 29

30 a 39

30 a 39

40 a 49

40 a 49

De 50 en adelante

De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a

Soltero/a

Casado/a

Casado/a

Unión libre

Unión libre

Divorciado/a

Divorciado/a

Viudo/a

Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad

Sin escolaridad

Primaria

Primaria

Bachillerato

Bachillerato

Tercer nivel

Tercer nivel

Cuarto nivel

Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente

Administrador

Jurídico

Contador

Aux.

Vendedor

Bodeguero

Servicios

Chofer

propietario

contable

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contesté todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR							
1					X		
2					X		
3					X		
4						✓	
5						✓	
6						✓	
NIVEL DE DEDICACIÓN							
7						✓	
8						✓	
9						✓	
10						✓	
11						✓	
NIVEL DE ABSORCIÓN							
12					✓		
13					✓		
14						✓	
15					✓		
16					✓		
17						✓	

: Gracias por su colaboración!

Figura 7. Encuesta llenada por el administrado de la ferretería “La Competencia” 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

GÉNERO

H

M

EDAD

18 a 29

18 a 29

30 a 39

30 a 39

40 a 49

40 a 49

De 50 en adelante

De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a

Soltero/a

Casado/a

Casado/a

Unión libre

Union libre

Divorciado/a

Divorciado/a

Viudo/a

Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad

Sin escolaridad

Primaria

Primaria

Bachillerato

Bachillerato

Tercer nivel

Tercer nivel

Cuarto nivel

Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente

Administrador

Jurídico

Contador

Aux. contable

Vendedor

Bodeguero

Servicios generales

Chofer

propietario

OBJETIVO
La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contesté todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que se usará la escala de Likert.

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR							
1					X		
2					X		
3					X		
4						X	
5						X	
6					X		
NIVEL DE DEDICACIÓN							
7						X	
8						X	
9						X	
10						X	
11						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN							
12					X		
13					X		
14					X		
15					X		
16					X		
17						X	

¡Gracias por su colaboración!

Figura 8. Encuesta llenada por el Jurídico de la ferretería “La Competencia” 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS
 La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia

Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

- 6 meses a 1 año
- 2 años a 3 años
- 4 años a 5 años
- De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

- 6 meses a 1 año
- 2 años a 3 años
- 4 años a 5 años
- De 6 años en adelante

GENERO

H

M

EDAD

- 18 a 29
- 30 a 39
- 40 a 49
- De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

- Soltero/a
- Casado/a
- Unión libre
- Divorciado/a
- Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

- Sin escolaridad
- Primaria
- Bachillerato
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

- | | | | | | | | | |
|---------------------|---------------|----------|-------------------------------------|---------------|----------|-----------|---------------------|--------|
| Gerente propietario | Administrador | Jurídico | Contador | Aux. contable | Vendedor | Bodeguero | Servicios generales | Chofer |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contestte todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*						X	
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*					X		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*						X	
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)					X		
5	Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)					X		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)						X	
NIVEL DE DEDICACIÓN								
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)					X		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*						X	
9	Mi trabajo me inspira (DE3)*					X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*						X	
11	Mi trabajo es retador (DE5)						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)					X		
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)						X	
14	Soy feliz cuando estoy absorto (concentrado) en mi trabajo (AB3)*					X		
15	Estoy inmerso (metido) en mi trabajo (AB4)*					X		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*						X	
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)						X	

¡Gracias por su colaboración!

Figura 9. Encuesta llenada por la contadora de la ferretería "La Competencia" 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS
 La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el período 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

GÉNERO

H

M

EDAD

18 a 29

18 a 29

30 a 39

30 a 39

40 a 49

40 a 49

De 50 en adelante

De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a

Soltero/a

Casado/a

Casado/a

Unión libre

Union libre

Divorciado/a

Divorciado/a

Viudo/a

Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad

Sin escolaridad

Primaria

Primaria

Bachillerato

Bachillerato

Tercer nivel

Tercer nivel

Cuarto nivel

Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente propietario

Administrador

Jurídico

Contador

Aux. contable

Vendedor

Bodeguero

Servicios generales

Chofer

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Conteste todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía (VII)*					X		
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*					X		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*						X	
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)						X	
5	Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)						X	
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)					X		
NIVEL DE DEDICACIÓN								
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)					X		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*						X	
9	Mi trabajo me inspira (DE3)*					X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*					X		
11	Mi trabajo es retador (DE5)						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)					X		
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)						X	
14	Soy feliz cuando estoy absorto (concentrado) en mi trabajo (AB3)*					X	X	
15	Estoy inmerso (metido) en mi trabajo (AB4)*						X	
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*					X		
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)						X	

¡Gracias por su colaboración!

Figura 10. Encuesta llenada por el aux. contable de la ferretería "La Competencia" 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferretería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año
 2 años a 3 años
 4 años a 5 años
 De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año 2 años a 3 años 4 años a 5 años De 6 años en adelante

GENERO H M

EDAD

18 a 29 18 a 29
 30 a 39 30 a 39
 40 a 49 40 a 49
 De 50 en adelante De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a Soltero/a
 Casado/a Casado/a
 Unión libre Unión libre
 Divorciado/a Divorciado/a
 Viudo/a Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad Sin escolaridad
 Primaria Primaria
 Bachillerato Bachillerato
 Tercer nivel Tercer nivel
 Cuarto nivel Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente Administrador Jurídico Contador Aux. contable Vendedor Bodeguero Servicios generales Chofer propietario

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contestar todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regulamente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR							
1						X	
2					X		
3						X	
4					X		
5						X	
6		X			X		
NIVEL DE DEDICACIÓN							
7					X		
8						X	
9						X	
10					X		
11						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN							
12						X	
13					X		
14					X		
15					X		
16					X		
17						X	

¡Gracias por su colaboración!

Figura 11. Encuesta llenada por el vendedor de la ferretería “La Competencia” 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS
 La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferreteria "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año
 2 años a 3 años
 4 años a 5 años
 De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año 2 años a 3 años 4 años a 5 años De 6 años en adelante

GENERO H M

EDAD

18 a 29 18 a 29
 30 a 39 30 a 39
 40 a 49 40 a 49
 De 50 en adelante De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a Soltero/a
 Casado/a Casado/a
 Unión libre Unión libre
 Divorciado/a Divorciado/a
 Viudo/a Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad Sin escolaridad
 Primaria Primaria
 Bachillerato Bachillerato
 Tercer nivel Tercer nivel
 Cuarto nivel Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente propietario Administrador Jurídico Contador Aux. contable Vendedor Bodeguero Servicios generales Chofer

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contesto todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*					X		
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*				X			
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*					X		
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)						X	
5	Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)					X		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)							
NIVEL DE DEDICACIÓN								
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)						X	
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*						X	
9	Mi trabajo me inspira (DE3)*						X	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*						X	
11	Mi trabajo es retador (DE5)						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)					X		
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)						X	
14	Soy feliz cuando estoy absorto (concentrado) en mi trabajo (AB3)*					X		
15	Estoy inmerso (metido) en mi trabajo (AB4)*					X		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*						X	
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)						X	

Figura 12. Encuesta llenada por servicios generales de la ferretería "La Competencia" 2019

Fuente: Elaboración propia

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), está realizando una investigación relacionada con la tesis de maestría de la señora Sara Mercedes Veloz Balseca, cuyo estudio está enfocado a analizar el Engagement (compromiso) en el trabajo, de los colaboradores de la Ferrería "La Competencia" de la ciudad de Esmeraldas, dentro del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano (GTH) durante el periodo 2019.



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Por favor señor/a colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad

DATOS GENERALES

TIPO DE CONTRATACIÓN:

Relación de dependencia Prestación de servicios

AÑOS TRABAJANDO EN LA FERRETERÍA

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

TIEMPO EN EL PUESTO

6 meses a 1 año

2 años a 3 años

4 años a 5 años

De 6 años en adelante

GÉNERO

H

M

EDAD

18 a 29

18 a 29

30 a 39

30 a 39

40 a 49

40 a 49

De 50 en adelante

De 50 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a

Soltero/a

Casado/a

Casado/a

Unión libre

Union libre

Divorciado/a

Divorciado/a

Viudo/a

Viudo/a

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sin escolaridad

Sin escolaridad

Primaria

Primaria

Bachillerato

Bachillerato

Tercer nivel

Tercer nivel

Cuarto nivel

Cuarto nivel

CARGO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Gerente

Administrador

Jurídico

Contador

Aux. contable

Vendedor

Bodeguero

Servicios generales

Chofer

propietario

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo conocer con mayor profundidad los sentimientos que actualmente tienen los colaboradores dentro del 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), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Contesté todo el cuestionario en forma confidencial y con la mayor sinceridad.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regulamente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor describa su opinión. Sabiendo que cero es la calificación más baja y seis la calificación más alta en la escala de Likert.

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5	6
NIVEL DE VIGOR								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*						X	
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*					X		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*						X	
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)					X		
5	Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)					X		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)						X	
NIVEL DE DEDICACIÓN								
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)					X		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*						X	
9	Mi trabajo me inspira (DE3)*					X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*						X	
11	Mi trabajo es retador (DE5)						X	
NIVEL DE ABSORCIÓN								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)					X		
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)						X	
14	Soy feliz cuando estoy absorto (concentrado) en mi trabajo (AB3)*					X		
15	Estoy inmerso (metido) en mi trabajo (AB4)*					X		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*						X	
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)						X	

¡Gracias por su colaboración!

Figura 13. Encuesta llenada por el chofer de la ferretería "La Competencia" 2019

Fuente: Elaboración propia