

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**ANÁLISIS DEL ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ILSA S.A USANDO UTRECHT WORK ENGAGEMENT
SCALE.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EMPRESARIAL**

IVONNE YADIRA CISA QUISHPE

ivonne.cisa@epn.edu.ec

Directora: Ing. Karla María Alvarado Ramírez, MA.

karla.alvarado@epn.edu.ec

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación Análisis del engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A usando Utrecht Work Engagement Scale, desarrollado por Ivonne Yadira Cisa Quishpe, estudiante de la carrera de Ingeniería Empresarial, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karla María Alvarado', is written over a horizontal line.

Ing. Karla María Alvarado, MA.

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Ivonne Yadira Cisa Quishpe, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Ivonne Yadira Cisa Quishpe

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al documento escrito del trabajo de titulación presentado por Ivonne Yadira Cisa Quishpe.

Se emite la presente aprobación, con fecha {mes día de año}.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Ing. Karla Alvarado, MA.	Director	
	Examinador	
	Examinador	

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, porque él me ha dado la fortaleza y la sabiduría para enfrentar cada obstáculo que se me ha presentado durante estos años de estudio.

A mis padres, por su apoyo constante y enseñanzas diarias, para hacer las cosas con excelencia e integridad. Hoy celebro con ellos y les dedico este triunfo.

A mis hermanas, que me han infundido aliento y motivación para alcanzar tan anhelada meta; y, ser un ejemplo en donde ellas se puedan reflejar.

AGRADECIMIENTO

Durante la realización de este trabajo son muchas las personas a quienes les quiero mostrar gratitud; por acompañarme, guiarme, motivarme y confiar en mí durante todo este tiempo de estudio.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por bendecirme con salud y sabiduría, ya que, él ha sido mi sostén de aliento y resistencia para poder avanzar en cada adversidad que se me ha presentado.

También quiero expresar profunda gratitud a mi familia en general, por los valores inculcados; y, por las enseñanzas brindadas. A mis padres, Luis Cisa y Laura Quishpe, quienes han sido ejemplo de esfuerzo y sacrificio, para alcanzar una meta más, ya que, sin su apoyo y amor incondicional durante todo este tiempo, no habría culminado esta etapa de mi vida.

Así mismo agradezco a mis hermanas, Soraya, Vanessa y Anahí, quienes me han apoyado desde siempre, con su calidez y amor, han sido un soporte muy importante durante todo este tiempo de estudio.

De igual manera quiero dar las gracias a mi tutora la Ing. Karla Alvarado, quien ha sido una pieza clave en el desarrollo del presente trabajo. Agradezco su compromiso y dedicación para conmigo, quien con sus consejos e instrucciones ha hecho posible que el trabajo concluya con éxito. Gracias a ella, he adquirido nuevos conocimientos que me ayudarán a ser una mejor profesional.

Finalmente, a mis amigas, Carolina Tenesaca y Karen Ponce, gracias, ya que, con su amistad, amor, paciencia, apoyo y ocurrencias, hicieron que mi etapa universitaria fuera la mejor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. OBJETIVO GENERAL.....	2
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.4. ALCANCE.....	3
1.5. MARCO TEÓRICO	3
1.5.1 Psicología Organizacional.....	3
1.5.1.1 Definiciones de Psicología Organizacional	5
1.5.1.2 Aportes de la Psicología Organizacional	7
1.5.2 Psicología del Trabajo	7
1.5.2.1 Definiciones de Psicología del Trabajo	8
1.5.2.2 Aportes de la Psicología del Trabajo	9
1.5.3 Psicología de la Salud Ocupacional	10
1.5.3.1 Definiciones de Psicología de la Salud Ocupacional	11
1.5.3.2 Aportes de Psicología de la Salud Ocupacional	12
1.5.4 Psicología Positiva.....	12
1.5.4.1 Definiciones de la Psicología Positiva	13
1.5.4.2 Aportes de la Psicología Positiva.....	13
1.5.5 Motivación y Satisfacción Laboral	14
1.5.5.1 Motivación Laboral	14
1.5.5.2 Satisfacción Laboral	15
1.5.5.3 Relación entre motivación y satisfacción laboral.....	15
1.5.6 Engagement	15
1.5.6.1 Antecedentes del Engagement.....	16
1.5.6.2 Definiciones del Engagement.....	17

1.5.6.3	Importancia del Engagement.....	18
1.5.6.4	Modelos de Engagement.....	18
2.	METODOLOGÍA.....	21
2.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.4	POBLACIÓN.....	22
2.5	FUENTES E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	26
2.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	29
3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
3.1	INTERPRETACIÓN DEL ENGAGEMENT POR DIMENSIONES.....	30
3.1.1	Dimensión de Vigor.....	30
3.1.2	Dimensión de Dedicación.....	33
3.1.3	Dimensión de Absorción.....	37
3.1.4	Comparación de medias por dimensión.....	41
3.2	PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DEL ENGAGEMENT.....	42
3.3	DISCUSIONES.....	44
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
4.1	CONCLUSIONES.....	49
4.2	RECOMENDACIONES.....	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
	ANEXOS.....	58

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -Barremo de medición del UWES.....	28
--	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Principales aportes a la psicología organizacional	4
Tabla 2: Teorías respecto a la psicología organizacional.....	6
Tabla 3: Dimensiones del UWES.....	27
Tabla 4 Escala de medición del UWES.....	28
Tabla 5: Género.....	22
Tabla 6: Edad	23
Tabla 7: Estado Civil.....	23
Tabla 8: Nivel de estudios.....	23
Tabla 9: Tipo de contratación	24
Tabla 10: Tiempo trabajando en la empresa.....	24
Tabla 11: Tiempo laborando en el puesto actual	25
Tabla 12: Área de trabajo	25
Tabla 13: Distribución pregunta 1	30
Tabla 14: Distribución pregunta 2	31
Tabla 15: Distribución pregunta 3	31
Tabla 16: Distribución pregunta 4	32
Tabla 17: Distribución pregunta 5	33
Tabla 18: Distribución pregunta 6	33
Tabla 19: Distribución pregunta 7	34
Tabla 20: Distribución pregunta 8	35
Tabla 21: Distribución pregunta 9	35
Tabla 22: Distribución pregunta 10	36
Tabla 23: Distribución pregunta 11	36
Tabla 24: Distribución pregunta 12	37
Tabla 25: Distribución pregunta 13	38
Tabla 26: Distribución pregunta 14	39
Tabla 27: Distribución pregunta 15	39
Tabla 28: Distribución pregunta 16	40
Tabla 29: Distribución pregunta 17	41
Tabla 30: Comparación de medias	41
Tabla 31: Plan de fortalecimiento del engagement	43

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1- Carta de Aceptación empresa ILSA S.A.....	58
Anexo 2 - Diseño de la encuesta virtual para empresa ILSA S.A	59

RESUMEN

La presente investigación pretende analizar el nivel de engagement en los colaboradores de la empresa ILSA S.A usando Utrecht Work Engagement Scale. La metodología de investigación aplicada fue del tipo exploratoria-descriptiva, considerando un enfoque cuantitativo para la recolección de información del engagement. Asimismo, se usó el diseño experimental-transversal, debido a que no se manipuló ninguna variable en la indagación. De modo que, se aplicó el instrumento UWES en la versión de 17 preguntas de manera virtual a los 35 colaboradores de la empresa. A través de esta herramienta, se determinó el nivel de engagement de las tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación. En efecto, los resultados demostraron que los colaboradores presentan un nivel de engagement promedio para las tres dimensiones, con una media general de 4.41, lo que demuestra, que hay presencia de engagement en la empresa de estudio. En este sentido, considerando este rango promedio, se realizó una propuesta de mejora para elevar el nivel de engagement en los colaboradores de la empresa de estudio.

Palabras clave: Engagement. Utrecht Work Engagement Scale. UWES.

ABSTRACT

The present investigation tries to analyze the level of engagement in the collaborators of the company ILSA S.A using Utrecht Work Engagement Scale. The applied research methodology was of the exploratory-descriptive type, considering a quantitative approach for the collection of engagement information. Likewise, the experimental-transversal design was used, because no variable was manipulated in the investigation. Thus, the UWES instrument was applied in the version of 17 questions virtually to the 35 employees of the company. Through this tool, the level of engagement of the three dimensions was determined: vigor, absorption and dedication. In fact, the results showed that employees present an average level of engagement for the three dimensions, with an overall average of 4.41, which shows that there is a presence of engagement in the study company. In this sense, considering this average range, an improvement proposal was made to raise the level of engagement in the collaborators of the study company.

Keywords: Engagement. Utrecht Work Engagement. UWES.

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, el sector empresarial ha buscado de manera constante conocer cuál es el propósito o la inspiración de sus empleados para asistir a su lugar de trabajo. En este sentido, estudios han determinado que la razón principal es la necesidad económica; sin embargo, otros autores han mencionado que existen personas que dedican gran parte de su tiempo a permanecer en el trabajo, sea por problemas personales, familiares, sociales o simplemente por el gusto que sienten en su trabajo. De tal forma que, los empresarios tratan de comprender la situación y estado de sus empleados para contar con un personal saludable emocionalmente (Ceron, 2015). Es por eso que, hoy en día, el trabajador juega un rol fundamental en cualquier organización, ya que, a través del capital humano las empresas logran alcanzar sus metas, lo cual les permite ser competitivas en el sector y sostenibles en el tiempo. En efecto, las empresas buscan ser eficientes, para ello deben prestar atención al vínculo entre trabajo y fuerza laboral, esto quiere decir, que las destrezas y aspiraciones desarrolladas por los colaboradores deben armonizar con los requerimientos del puesto de trabajo. De modo que, el trabajo se considera como un rol básico y fundamental para la humanidad, ya que, por medio del mismo se solventan necesidades personales, económicas y psicosociales propias del ser humano, encaminándolo a encontrar su autosatisfacción a través de las actividades que ejerce (Valencia, 2005).

Por consiguiente, el lugar de trabajo es denominado como el segundo hogar por el tiempo que se invierte fuera de casa, es decir, cada día, en una jornada de 8 horas, un empleado debe adaptarse al ambiente y clima laboral de una organización, comprometiéndose con la empresa y compañeros de trabajo para llevar a cabo los objetivos de la empresa (Galicia et al., 2017). Asimismo, es importante mencionar que la satisfacción de los trabajadores en las empresas va mucho más allá de obtener solo un buen sueldo, nombramiento o status; al contrario, hay una serie de factores a tomar en cuenta para que el colaborador pueda destacarse y realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz. Es aquí justo donde los empresarios juegan un papel importante, porque es su deber cuidar, valorar, respetar y motivar a sus colaboradores, ya que, de esta forma rendirán de mejor manera y se fortalecerá su compromiso de pertenencia con la organización (Ceron, 2015).

Por otro lado, Hakanen et al. (2019), expresa que las empresas hacen frente a un sinnúmero de dificultades y presiones externas. A tal efecto, en la actualidad se evidencia una excesiva rotación del personal, un incremento en la tasa de desempleo, gran inestabilidad laboral, presencia del síndrome burnout y situaciones laborales deficientes

e inadecuadas para los colaboradores de las organizaciones. De modo que, la presencia de estos factores afectan al ambiente organizacional perturbando la sensación del bienestar psicológico del empleado y por ende del desarrollo organizacional (Sánchez et al., 2016). De la misma forma, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), manifiesta que un colaborador no comprometido tiene un bajo nivel de motivación para desempeñar sus acciones y dar la milla extra por su trabajo, ya que, tiende a pensar que sus haberes son poco valorados y tiene una mala comunicación con sus superiores, generando un ambiente hostil para sí mismo y sus compañeros de trabajo, llevando a la empresa a tener una baja productividad (Osborne & Hammoud, 2017).

Frente a esta realidad, la Industria Licorera Iberoamericana ILSA S.A, siendo una pequeña empresa posicionada en el mercado con más de 25 años de trayectoria en el sector licorero de consumo masivo (EKOS, 2019), ha identificado una serie de factores que afectan su estabilidad laboral, entre ellos se destaca la falta de compromiso de los empleados frente a sus actividades laborales, los atrasos; y, la falta de motivación del personal para realizar sus tareas, afectando los resultados empresariales (Pilco, comunicación personal, viernes 04 de junio, 2021).

Es así que surge la necesidad de investigar el nivel de engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A, tomando en cuenta las dimensiones de vigor, dedicación y absorción; a fin de identificar la dimensión en que se encuentran reconocidos los colaboradores de esta organización. En este sentido, un instrumento clave es el Utrecht Work Engagement Scale, que hace referencia al estado mental efectivo con el puesto y permite equilibrar el nivel de energía y la identificación en el trabajo (Patlán, 2016). De modo que, esta herramienta permitirá entender el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la organización. Como resultado de la indagación, la empresa estará en la capacidad de elevar el nivel de bienestar laboral para las partes involucradas (Kuok & Taormina, 2017).

1.1. Pregunta de investigación

El presente estudio pretende responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A.?

1.2. Objetivo general

- Analizar el nivel del engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A usando Utrecht Work Engagement Scale.

1.3. Objetivos específicos

- Identificar la situación actual del engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A utilizando el instrumento Utrecht Work Engagement Scale.
- Determinar los niveles de vigor, dedicación y absorción que afectan el engagement en la empresa ILSA S.A
- Proponer un plan de fortalecimiento del engagement en la empresa ILSA S.A

1.4. Alcance

La presente investigación no aplica hipótesis por tener un alcance exploratorio-descriptivo. Cabe resaltar que, el alcance del presente estudio pretende identificar el nivel de engagement usando el instrumento Utrecht Work Engagement Scale en los trabajadores de la empresa ILSA S.A; y, posterior a ello, conocer en cuál dimensión se sienten identificados los colaboradores de la organización, para proponer un plan de fortalecimiento del engagement en la organización.

1.5. Marco Teórico

1.5.1 Psicología Organizacional

El término psicología tiene aproximadamente 100 años desde su aparición y ha sido considerada como una rama que está inmersa dentro del grupo de la ciencia (Tortosa & Civera, 2006). De modo que, el impacto de la psicología en el ámbito laboral empieza gracias al psicólogo estadounidense William Lowe Bryan, quien se enfoca en desarrollar el instrumento denominado examen de las habilidades reales, el cual da paso a la psicología científica (Casas, 2015). Posteriormente, Frederick Taylor y Frank Gilbreth simplificaron el sistema de entrenamiento hacia los empleados y usaron procedimientos de selección para incrementar la eficiencia en los trabajadores. Entonces, aparece oficialmente la psicología industrial u organizacional, la cual se posiciona como una rama de la psicología general (Tortosa & Civera, 2006). Así pues, la psicología organizacional es vista como un espacio de inteligencia aplicada, idónea para aquellos directivos que están al mando en las empresas (Elizalde et al., 2014).

En este contexto, las contribuciones de los precursores de la psicología organizacional fueron enfocándose en lo que hoy en día se conoce como la psicología del personal, desencadenando un hito relevante para las empresas, dotando de retos y soluciones para el desarrollo oportuno de los colaboradores, promoviendo felicidad; y, deseo de superación

(Casas, 2015). Así pues, en la Tabla 1 se puede evidenciar los principales aportes a la psicología organizacional.

Tabla 1: Principales aportes a la psicología organizacional

Fuente	Año	Autor	Obra/Aporte	Descripción
(Casas, 2015)	Siglo XX	Profesor Walter Dill Scott	Teoría de la publicidad	Muestra la relación entre la psicología y el mundo laboral.
(Méndez, 2013; Palací et al., 2005)	1910 - 1911	Psicólogo Hugo Munsterberg, catedrático de la universidad de Harvard	La psicología de la eficiencia industrial	Marca el nacimiento de la psicología organizacional como una doctrina valiosa, fundamental y de utilidad.
(Mayol, 2013)	1920	Sociólogo y psicólogo Elton Mayo	Investigación en la planta central de la empresa Western Electric Company	Verifican que los factores subjetivos de una organización son importantes porque permiten que los trabajadores incrementen su nivel de eficacia, aportando mejores resultados para la empresa.
(Carro & Caló, 2012)	1955	Psicólogo estadounidense William Schütz	Investigaciones acerca de la identidad del trabajador	Afirma que la conducta de los trabajadores en las empresas necesita de la inteligencia emocional, ya que, esta comprende los niveles de adaptación, supervivencia y vínculos sociales.
(Palací et al., 2005)	1980	Psicólogo estadounidense William Schütz	Teoría de orientación industrial	Demanda a los empleados a tener cualidades sobresalientes en el desarrollo de las actividades del trabajo.

Fuente: Elaborado por la autora, a partir de (Furnham, 2001)

Dentro de este marco, se evidencia que la psicología organizacional presenta vínculos con disciplinas como la sociología, la administración, la psicología general y las ciencias humanas. En lo que concierne a la sociología, se vinculan porque ambas intentan comprender los métodos empresariales, es decir, parten de lo general a lo específico, para analizar de manera independiente los procesos en la organización. En cuanto a la administración, se enlaza por el constante cambio e indagación en las empresas, en donde cada día los empresarios buscan perfeccionar las técnicas de dirección y diligencia en las mismas. Por otro lado, se relaciona con la psicología general debido a que analiza el comportamiento y la conducta del ser humano y cómo este se puede influenciar por

factores propios o externos dentro o fuera de una organización. Por último, vinculada con las ciencias humanas, pues se concentra en la investigación del ser humano de manera integral, tomando en cuenta las cualidades físicas, culturales y biológicas (Elizalde et al., 2014).

En base a lo expuesto, la psicología organizacional desde sus inicios ha colocado al ser humano como el eje principal de las tácticas empresariales. Es así que, conceptos como enseñanza, inteligencia, descubrimiento, compromiso en equipo y liderazgo son pilares fundamentales que han aportado en la gestión empresarial, es decir, las capacidades humanas entendidas como: el manejo de las emociones, manejo del estrés, sentimiento de empatía y pensamiento crítico forman parte de las empresas, los cuales permiten desarrollar entornos de abundancia y comodidad, estando próximas a conseguir un estado del buen vivir (Casas, 2015). A tal efecto, las investigaciones acerca de la psicología organizacional afirman que el ser humano tiene toda la capacidad para desarrollarse como un individuo productivo, dotado de cualidades únicas y sobresalientes, con seguridad suficiente para involucrarse de forma exitosa en un equipo de trabajo, generando empatía, comprensión y respeto en la organización (Palací et al., 2005).

En este sentido, todos estos cambios significativos en el ámbito laboral han sido posibles gracias a los impactos de la globalización, tecnología y modelos de economía. Por tal razón, es necesario entender el comportamiento, conducta y sentimientos de los seres humanos ante las fluctuaciones impredecibles, ya que, estos factores tienen repercusión en el desarrollo organizacional de las empresas (Carro & Caló, 2012).

1.5.1.1 Definiciones de Psicología Organizacional

El ser humano tradicionalmente se involucra con una organización, ya sea de manera directa o indirecta. Frente a esta realidad, en las entidades empresariales, existe la presencia del ambiente laboral y el estilo de vida de los diferentes colaboradores, donde estos factores se integran y hacen frente a opiniones, emociones, alcances y propósitos (Landy & Comte, 2007). En consecuencia, con el pasar del tiempo, se han generado tres teorías respecto a la psicología organizacional cuyo objetivo ha sido aportar una definición acertada a este concepto, centrándose en el ser humano y la organización (Furnham, 2001). En la Tabla 2 se resumen los aportes de la teoría clásica de Taylor, la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo y la teoría de la organización como sistema abierto.

Tabla 2: Teorías respecto a la psicología organizacional

Teorías	Aportes
Teoría Clásica de Taylor	Estudia los desarrollos productivos y analiza los resultados para incrementar la eficiencia en los procesos de producción, generando nuevas habilidades y sistemas para la estabilización del rendimiento, por medio de la división y delegación de actividades, en una agrupación de labores más sencillas. Esta teoría posiciona al ser humano como pieza fundamental para alcanzar la eficacia y por ende mejorar los resultados empresariales (Pineda, 2005).
Teoría de Relaciones Humanas de Mayo y Lewin	Intenta conseguir un equilibrio en la organización tomando en cuenta el sistema de producción y el estado emocional de los empleados. Esta teoría manifiesta que todo ser humano tiene la necesidad de estar integrado en un equipo, con el objetivo de ser vinculado e incentivado por la aceptación social, reforzando el sentimiento de pertenencia grupal (Furnham, 2001).
Teoría de la Organización como Sistema Abierto	Definen a la organización como un conjunto de partes que se vinculan directamente con el entorno, relacionándose entre sí para alcanzar metas y propósitos generales. Aquí el ser humano es visto como un representante complicado e individual que actúa de manera única en el entorno empresarial (Pineda, 2005).

Fuente: Elaborado por la autora, a partir de (Furnham, 2001).

Por lo expuesto, se entiende que cada organización está integrada por una o más personas independientes y racionales enfocadas en alcanzar un objetivo general (Furnham, 2001). Así, el profesor Edgar Schein manifiesta que, la organización es un conjunto de individuos dirigidos de manera anticipada hacia sus tareas u obligaciones, con la intención de garantizar el cumplimiento de los objetivos específicos y generales, tomando en cuenta la delegación y repartición de actividades por medio de una figura de liderazgo y autoridad (Schein, 2013).

Por su parte, los psicólogos Landy y Comte (2007), señalan que la psicología organizacional es la adaptación de fundamentos, indagaciones y estudios en entidades, organismos públicos, privados o académicos y de salud, con el fin de garantizar el bienestar de cada uno de los colaboradores. Adicionalmente, el psicólogo Mike Aamodt, destaca que, la psicología organizacional tiene la finalidad de aplicar teorías y fundamentos psicológicos en la organización, con el propósito de analizar y mejorar el comportamiento humano dentro del entorno laboral; y, como resultado de esto, incrementar la productividad de la empresa (Casas, 2015). Por tanto, la psicología organizacional se la puede definir como la adaptación de ideas, pensamientos, destrezas y procedimientos específicos de la psicología general en favor del entorno laboral, con la finalidad de propiciar el bienestar a cada uno de los grupos económicos, ambientales, mentales y sociales, así como también, de los colaboradores y socios que conforman la organización (Schein, 2013).

1.5.1.2 Aportes de la Psicología Organizacional

Los principales aportes de la psicología organizacional son: a) elevar el sentimiento de pertenencia en los colaboradores, socios y directivos de la organización con la intención de que cada uno esté en la capacidad de alcanzar sus objetivos de manera motivada y satisfactoria, b) realizar cambios y rectificar el sistema de producción en la empresa para perfeccionar los indicadores de eficiencia y obtener los rendimientos esperados, c) proteger el desarrollo de los colaboradores, equipos de trabajo y de la organización, d) consolidar y reforzar el papel del liderazgo, porque son las personas encargadas de generar una buena gestión empresarial respetando los métodos y políticas de la organización, e) fomentar la participación de los equipos de trabajo, con el objetivo de que los colaboradores encuentren soporte en sus ideas y así evitar el individualismo en el entorno laboral, f) evitar burlas y comentarios entre los miembros de la organización cuando un colaborador exprese su idea u opinión, g) dialogar cuando se presente un conflicto y asimismo generar soluciones a la problemática presentada; y, h) valorar la toma de decisiones y generar espacios de participación para los colaboradores en la organización (Elizalde et al., 2014).

1.5.2 Psicología del Trabajo

La psicología del trabajo tiene un área específica de estudio cuya finalidad es averiguar de manera científica cuál es la conducta de los empleados en el trabajo, así como también, el comportamiento personal y colectivo frente a los diversos factores que se pueden suscitar en el ambiente laboral (Díaz, 1998).

De modo que, la psicología del trabajo tiene como objetivo analizar y comprender la conducta de los individuos dentro del entorno laboral y social de una organización. En efecto, este tipo de psicología se apoya en teorías, conceptos y estudios de la psicología organizacional, ya que, ambas están enfocadas en deducir de manera científica cómo es el comportamiento de un individuo dentro de un trabajo activo; y, de este modo generar información relevante acerca de cuán capaz es el ser humano para cumplir con los indicadores de eficiencia y eficacia, en conformidad con los estudios acerca de la gestión humana (Pereda Marín & Berrocal Berrocal, 2000). Por ello, se ha verificado que la psicología del trabajo intenta conseguir observaciones y contestaciones de aquellas situaciones complicadas y múltiples que se generan en el ámbito profesional; y, mediante una retroalimentación del entorno, despertar la capacidad y potencial de los colaboradores de la organización generando comodidad y satisfacción al personal (Olivares & González, 2014).

En efecto, la psicología del trabajo tiene argumentos valiosos de indagación como: el estudio y valoración de los sitios de trabajo, la elección de candidatos, la valuación del rendimiento, el adiestramiento y preparación, la cultura organizacional, etc. Al respecto, se observa que la mayoría de estos argumentos de estudios son investigados a través de un vínculo industrial, donde los psicólogos profesionales son los encargados de aprovechar y utilizar el nuevo conocimiento (Leplat, 2020). Como resultado de esta indagación, una vez más, se hace visible la relación entre la psicología organizacional y del trabajo, ya que, las dos se enfocan en analizar el comportamiento de los empleados en la organización, por lo que, a partir de la unión de estas dos ramas aparecen nuevas líneas de investigación como: temperamento, apreciación, formación, aptitudes, crecimiento profesional, confianza, conducta en grupo, clima laboral, tensión laboral y liderazgo. Cabe mencionar que, la conducta de una organización toma en cuenta cuatro puntos fundamentales: el nivel personal, el nivel de grupo, el nivel en la organización y el nivel entre sociedad y ambiente (Pereda Marín & Berrocal Berrocal, 2000).

1.5.2.1 Definiciones de Psicología del Trabajo

Según los psicólogos Milton Blum y James Naylor, la psicología del trabajo se refiere a la integración emocional y la adaptación de fundamentos psicológicos frente a la problemática que se puede presentar en el ámbito laboral (Universidad Nacional Autónoma de México, 2002). Por su parte, el psicólogo Johannes Heinrich Schultz, menciona que la psicología del trabajo tiene la intención de adoptar procedimientos y fundamentos en base a la psicología tradicional para generar el bienestar de los colaboradores en la organización. Por otro lado, también, se expresa que la psicología del trabajo tiene su origen en la psicología organizacional; y, ambas están encaminadas a estudiar el comportamiento y la evolución de los individuos que se encuentran directamente involucrados en una empresa (Díaz, 1998). Tomando en cuenta lo expuesto, la psicología del trabajo es entendida como una ciencia social, específica y aplicada, que tiene un vínculo directo con el entorno laboral y profesional (Universidad Nacional Autónoma de México, 2002).

En tal sentido, los autores demuestran que, la psicología del trabajo dentro de las empresas direcciona y focaliza el buen desenvolvimiento de las organizaciones tomando en cuenta la participación, la aplicación de los bienes asignados y la supervisión del departamento de talento humano (Pineda, 2005). De modo que, al analizar estas conexiones inmersas en el procedimiento, se puede obtener una retroalimentación en cuanto al crecimiento y productividad laboral (Salanova et al., 2005). En efecto, la psicología laboral emplea sus fundamentos específicamente cuando detecta percances y cuestiones existentes,

particularmente vistas en el entorno de trabajo (Universidad Nacional Autónoma de México, 2002).

Sin duda alguna, estos principios no se delimitan solo para el ámbito empresarial, sino que también se extienden hacia la vida de los colaboradores, ya que, se preocupa de la conducta y comportamiento de los individuos en el área de trabajo, teniendo como instrumento la observación directa y personal, para comprender el estado de los individuos y encaminarlos hacia el cumplimiento de resultados y objetivos (Elizalde et al., 2014). Por tanto, Granados (2011), expresa que la psicología del trabajo, toma en cuenta la existencia de un entorno complejo desarrollado, el cual incide directamente en el ámbito laboral, conocido también, como el comportamiento individual humano en la zona de trabajo. Por consiguiente, los escritores intentan expresar que aceptan que la psicología del trabajo ha sido desarrollada bajo la fachada de ser exclusivamente un elemento individual, en el que se estudian factores importantes del ser humano como la manera de pensar y sentir, determinando el impacto psicológico que produce todo este escenario en el entorno laboral, así como también en el personal (Salanova et al., 2005).

1.5.2.2 Aportes de la Psicología del Trabajo

Cada colaborador de una organización es un ser humano; por lo tanto, cada individuo conforme a sus problemas y situaciones experimenta a diario sentimientos de tristeza, satisfacción y preocupación, por lo que, es necesario que cada persona aprenda a manejar y exteriorizar las emociones, con la finalidad de no llegar al estrés laboral (Palmar, 2015). Es por eso que, la aplicación de la psicología del trabajo en las organizaciones ha ayudado a los colaboradores a identificar cuál es el origen de las incertidumbres existentes y detectar en qué área de trabajo es más propenso a sufrir situaciones de estrés laboral, para poder contractarlos y elevar la mejora continua de la organización, priorizando el bienestar del trabajador (Aamodt, 2010).

De modo que, los principales aportes de la psicología del trabajo para las organizaciones son: a) incrementar la productividad, es decir, alcanzar el equilibrio manteniendo un estado mental saludable y sin complicaciones o distracciones, con el fin de generar mejores resultados e incrementar el nivel de producción para la compañía (Palmar, 2015); y, b) trabajar en equipo, precisando lazos profesionales y afianzando conexiones laborales. Esto es de gran ayuda e importancia en las organizaciones, ya que, el colaborador dedica gran parte del día a estar envuelto en diferentes actividades con sus colegas en el trabajo, por lo que, un entorno adecuado y en armonía permitirá que realicen sus actividades de manera eficiente y elevarán la productividad de la organización (Aamodt, 2010).

1.5.3 Psicología de la Salud Ocupacional

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2015), indica que alrededor del 50% de los habitantes en el mundo colaboran en el desenvolvimiento productivo, económico y social de varios países; por lo que, el bienestar o salud es indispensable, ante todo, cuando está subordinada a presentar circunstancias y exposiciones inadecuadas en el área de trabajo. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), manifiesta que, la salud ocupacional intenta preservar el entorno de salud mental, abundancia física y social de los colaboradores en todas las posiciones de trabajo de posibles riesgos y padecimientos laborales.

De modo que, las constantes variaciones económicas, sociales, políticas y tecnológicas repercuten significativamente en el ámbito laboral, especialmente, por la creación de nuevos padecimientos laborales; así como también, por el desafío de mantener el equilibrio entre el bienestar laboral y el estilo de vida de los colaboradores (Salanova, 2021). En tal sentido, la presentación recurrente de actividades de carácter riesgoso como sustancias químicas, riesgos físicos o psicológicos, permite desarrollar estrategias de mediación para perfeccionar las cláusulas de la organización en favor del trabajo, así como también, reconoce el desarrollo de charlas de información para la prevención de enfermedades ocupacionales (OPS, 2015).

En este sentido, la psicología de la salud ocupacional, desde el comienzo se ha focalizado en aquellas características desfavorables del comportamiento humano. A tal efecto, la atención se concentra en la baja funcionalidad de los individuos en distintos entornos como: alteraciones, enfermedades, ausencia, riesgos y tensión laboral (Díaz, 2010). Es por eso que, la psicología de la salud ocupacional es de gran importancia en las organizaciones, ya que, genera un impacto positivo en cuanto al bienestar de los colaboradores en el trabajo; y, a su vez, en la animación individual, porque estudia características psicológicas, generales y empresariales, tomando siempre en cuenta la relación de trabajo y salud. Además, esta psicología incorpora áreas de estudio como: salud, organizaciones, trabajo, ambiente y sociedad (Granados, 2011).

Por otro lado, Salanova (2021), indica que la psicología de la salud ocupacional trae observaciones y conclusiones a problemáticas contemporáneas y nacientes, que afectan directamente en el cumplimiento y acción de los colaboradores; así como también, en los objetivos de la organización. Es por eso que, el concepto de salud debe ser estudiado desde dos puntos de vista. Por un lado, los factores positivos, que es el desarrollo donde el individuo alcanza el sumo de sus capacidades y habilidades, mantiene una excelente

intervención en el área de trabajo, anima a sus allegados a que de igual forma obtengan el máximo potencial y aptitudes idóneas, afianzando sus competencias para el bienestar de la organización; y, por otro lado, los factores negativos, que considera la sucesión de circunstancias y posturas desfavorables en el entorno laboral, mismas que repercuten e impactan de forma negativa en el colaborador afectando el estado físico, emociones mentales y el vínculo social con la organización (Grau & Hernández, 2005). Sin embargo, ante la presencia de las constantes transformaciones en el ámbito empresarial, es indispensable que cada organización se enfoque en realizar y mantener una administración eficiente y eficaz, ya que, de este modo podrá afianzar la salud, estabilidad y felicidad de los colaboradores (Patlán, 2017).

1.5.3.1 Definiciones de Psicología de la Salud Ocupacional

La salud ocupacional mantiene una conexión con la seguridad industrial, donde ambas están centradas en reducir al máximo el peligro laboral y asegurar la prevención de incidentes en la organización. Así, el peligro laboral es la posibilidad de que sucedan traumas a los colaboradores, perjuicio en el entorno ambiental o merma en los artefactos de la organización; mientras que, los incidentes laborales son los acontecimientos de carácter temporal o permanente que se suscitan en el entorno laboral, los cuales son conocidos por ser impredecibles e impetuosos; pero, prevenibles con un adecuado estudio en la organización. Es por eso que, la psicología de la salud ocupacional debe ser revisada desde una óptica despejada, tomando en cuenta las necesidades de las organizaciones contemporáneas (Berdullas, 2008).

Por otro lado, la American Psychological Association (APA, 2021), afirma que no existe solo una conexión con la conducta, el desarrollo psicológico y la situación mental; sino que también, está vinculada con el estudio y el perfeccionamiento de los procesos de la salud. De modo que, el National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH, 2013), la expresa como una asignatura que se encarga de emplear y adaptar la psicología en beneficio del entorno laboral; y de cuidar la estabilidad, bienestar e integridad de los colaboradores. Asimismo, los psicólogos Schaufeli y Salanova (2002), definen a la psicología de la salud ocupacional como el análisis de carácter científico de la salud de los colaboradores y equipos de trabajo dentro de un ambiente saludable, con la intención de expresar, declarar y pronosticar la salud de los colaboradores priorizando el bienestar integral dentro de la organización. Finalmente, Patlán (2017), hace su aportación, centrada desde el punto de vista del colaborador, del ambiente laboral y del entorno organizacional,

con el objetivo de analizar los métodos psicológicos y brindar bienestar, salud y estabilidad en el entorno laboral.

1.5.3.2 Aportes de Psicología de la Salud Ocupacional

La OIT (2019), a través del programa seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, ha logrado difundir de manera exitosa la concientización a nivel mundial acerca del efecto de los incidentes, daños y padecimientos relacionados con el ámbito laboral. En efecto, toma en cuenta la salud mental ocupacional como un elemento emotivo que se fortalece con la presencia de factores cognitivos, motivacionales y de conducta. Por tanto, se enfoca en el análisis del efecto del trabajo en la calidad de vida de los colaboradores; y, se centra en conceptos básicos de la administración de recursos humanos para identificar los cambios nacientes de las organizaciones contemporáneas. En consecuencia, permite que la organización incremente la productividad, ya que, los colaboradores se sienten seguros, estables y felices.

1.5.4 Psicología Positiva

Es indispensable resaltar que, el origen de la psicología positiva no surge como una opción de remplazo a la psicología general o clásica, simplemente las dos aparecen en ámbitos distintos y puntuales, es decir, la psicología positiva tiene la intención de presentar una psicología juiciosa, donde se enfatiza la observación de obstáculos y habilidades que repercuten en la calidad de vida de los individuos; mientras que, la psicología general se encarga de asimilar el origen y el porqué de los desórdenes mentales (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

De modo que, el propósito principal de la psicología positiva (PP), es canalizar la transformación de la psicología al desenvolvimiento de las nuevas resistencias en los seres humanos (Contreras & Esguerra, 2006). Es así que, el vocablo de la psicología positiva fue formulado por el psicólogo Martin Seligman, quien logra una revolución en lo que denomina carácter y capacidades humanas. En este sentido, la PP incluye temas de estudios como afecto, conocimiento de las emociones, entusiasmos, confianza, comportamientos sociales y calidad humana usados en el ámbito empresarial (Seligman, 2005). En efecto, este concepto se encarga de estudiar las características de los sentimientos o emociones positivas. Por tanto, la PP se basa en un enfoque científico que trata de entender las emociones y conductas propias de los individuos con una visión general, tomando en cuenta la resistencia o ánimo de las personas en vez de los desfallecimientos o errores (APA, 2021).

Sin duda alguna la PP, permite el estudio de la felicidad. Así Bolier et al. (2013), describen a la felicidad como una sensación de contentamiento que perciben los seres humanos por un periodo de tiempo determinado, a causa de una tenencia o beneficio anhelado. En este sentido, la felicidad se puede mantener y practicar de manera prolongada por medio de un procedimiento sencillo, ya que, la felicidad permanente es la adición de un rango fijo, más las situaciones de la vida; y, más el dominio de la voluntad (Seligman, 2005). Por su parte, Seligman (2014), expresa que la felicidad puede obtenerse por medio tres elementos: pleasant life o buena vida, engagement life o compromiso de vida; y, el meaningful life o sentido de la vida.

1.5.4.1 Definiciones de la Psicología Positiva

La psicología positiva desde su aparición ha logrado mantenerse por más de 10 años; y, partiendo desde un punto de vista científico, propone un nuevo patrón enfocado en las fortalezas del ser humano, esto quiere decir, que sugiere una manera novedosa de estudiar los procedimientos sencillos, en lugar de, centrarse en las alteraciones y anomalías de la psicología negativa (Dominguez & Erick, 2017). Así, Vázquez (2006), expresa que la PP se enfoca en las vivencias propias del ser humano, tales como satisfacción, felicidad y comodidad, es decir, los factores individuales positivos, dejando de lado lo negativo.

Por otro lado, Salanova y López (2011), mencionan que la psicología positiva involucra investigaciones de carácter científico acerca de las observaciones positivas, las características personales y las campañas que aportan a progresar el estilo de vida de los colaboradores. Por su parte, Csikszentmihalyi (1990), indica que es un análisis riguroso de las habilidades y capacidades del ser humano, ya que, por medio de ellas se puede generar un punto de vista más amplio acerca del talento humano; y, conocer cuáles son cada una de sus razones y talentos. Finalmente, los autores Dondena y Klappenbach (2016), lo definen como la observación de las capacidades innatas de los individuos en beneficio de la organización, ya que, a través de su talento, guían y direccionan a los colaboradores hacia la toma de decisiones empresariales, sociales y personales.

1.5.4.2 Aportes de la Psicología Positiva

La psicología positiva parte desde la necesidad de identificar cuáles son los problemas o circunstancias que limitan y no permiten que los colaboradores se desenvuelvan de manera óptima en la organización. Así, el psicólogo Seligman (2014), aborda tres fundamentos importantes a considerar para que los colaboradores puedan desarrollar un estilo de vida pleno: emociones positivas, compromiso y sentido de vida. De modo que, pretende la

observación de un estilo de vida agradable, partiendo de la acumulación de experiencias positivas y felices en el transcurso de la vida; y, recuperando estados valiosos como el disfrute y la algarabía del presente. Además, determina qué habilidades tienen los colaboradores y cómo se puede llegar al máximo “flow”, un concepto esencial de la psicología positiva. Finalmente, se enfoca en la habilidad innata del colaborador, ya que, por medio de sus destrezas logra alcanzar sus objetivos, y no solo eso, sino que aporta en el crecimiento y formación de los demás colaboradores, permitiéndoles alcanzar niveles altos de satisfacción. Por lo que, es importante destacar que ni uno de los componentes puede por sí solo generar felicidad (Vázquez, 2006).

De modo que, entre sus principales aportes se destaca la indagación acerca de las vivencias excelentes, imaginación, adquisición de ingenio y bienestar laboral (Csikszentmihalyi, 1934). Además, la psicología positiva se dedicó a las habilidades y capacidades, conexiones grupales positivas y entusiasmo (Peterson et al., 2013), concentrándose en determinar las habilidades y talentos de los colaboradores (Seligman, 2014). Por otro lado, inclinó sus investigaciones hacia el estudio de la felicidad, el bienestar tendencioso y la satisfacción (Diener, 2021), estudiando los sentimientos y emociones positivas desde el punto de vista psicofisiológico (Fredrickson, 2009). En definitiva, el campo de la psicología positiva ha tenido un gran desarrollo, ya que, hoy en día las organizaciones se deben adaptar a este nuevo modelo de gestión, para promover el concepto de felicidad hacia sus colaboradores (Vaillant, 2012).

1.5.5 Motivación y Satisfacción Laboral

1.5.5.1 Motivación Laboral

La motivación es el fruto de la correlación entre el ser humano y el entorno a su alrededor. De modo que, implica el accionar de los individuos para saciar sus necesidades (Torres & Cantú, 2020). De hecho, hoy en día la motivación en el ámbito organizacional es de suma importancia, ya que, un colaborador motivado incrementará sus resultados en las actividades delegadas, por lo que, la motivación no debe ser tratada solo desde un punto de vista económico, sino que, precisa valores, virtudes, aptitudes y reconocimientos por la buena gestión y desarrollo en la organización (Hernández, 2013).

Por otro lado, la motivación interior, es innata, viene desde lo más profundo del ser humano; y, busca observar, orientar y lograr retribuciones internas agradables por el cumplimiento de las actividades. De modo que, estas recompensas pueden ser orgullo, paz, tranquilidad y felicidad consigo mismo (Veloz, 2016). En consecuencia; y, de acuerdo con las teorías

psicológicas, si un colaborador se siente motivado intrínsecamente, las posibilidades de desempeñar un alto rendimiento y cumplir sus objetivos es elevado. Por su parte, la motivación exterior, conocida por tener una perspectiva positiva, se caracteriza por ser influenciada por el entorno exterior. Así, los elementos que ayudan a construir esta motivación son: las recompensas, los recursos monetarios y la admisión social (Marin & Placencia, 2017).

1.5.5.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es la conducta integral que percibe un colaborador frente a su lugar de trabajo, es decir, es el efecto y la emoción positiva que disfruta el colaborador al momento de desarrollar actividades de su interés, en un entorno cálido, humano y feliz (García & Forero, 2014). De modo que, Massella (2018), la define como el comportamiento que involucra sentimientos positivos y confortables debido a las vivencias de un empleado en la organización. En este sentido, la satisfacción laboral está directamente vinculada con el talento humano, debido a que la conducta o proceder del empleado es el espejo de actuación a desarrollar en la empresa (García & Forero, 2014). Es así que, la satisfacción laboral es el fruto de una agrupación de elementos emocionales, estimulantes, intelectuales y de conducta, gracias a la relación que mantiene directamente con el entorno (Hernández, 2013).

1.5.5.3 Relación entre motivación y satisfacción laboral

Considerando que la motivación es el componente principal para la producción y satisfacción laboral, los expertos en materia de psicología, recomiendan a los gerentes utilizar métodos que permitan desarrollar a los colaboradores una motivación interna al realizar sus actividades cotidianas, a fin de alcanzar el contentamiento personal (Veloz, 2016). Por tanto, es necesario destacar que la conexión entre la motivación y la satisfacción laboral es direccional, es decir, depende la una de la otra, debido a que funciona como un feedback de mejora en cuanto al rendimiento y el desarrollo de los factores intrínsecos. De modo que, ambos elementos se fusionan para elevar el rendimiento de los empleados y así tener un entorno saludable y comprometido con la organización (Bobadilla et al., 2015).

1.5.6 Engagement

El engagement es interpretado como compromiso, acuerdo o pacto por su traducción del inglés. De modo que, se refiere al compromiso laboral de los empleados hacia la organización (Shimazu et al., 2008). En este sentido, se entiende que un empleado engaged o comprometido, es un individuo que está conectado con sus actividades

laborales y motivado con la empresa, es decir, es un trabajador que manifiesta emoción al realizar sus ocupaciones (Juárez, 2015). Es por eso que, las organizaciones del mundo empresarial buscan colaboradores talentosos; pero, también que sean arriesgados, motivados, alegres, aplicados con las funciones de la organización, críticos; y, que tengan la disposición y el deseo de progresar y desarrollarse profesionalmente. En efecto, el revolucionario concepto de engagement, toma en cuenta el comportamiento, conexión, amor, motivación, dinamismo y compromiso que presenta un empleado durante el desarrollo de las funciones laborales en la organización (Salanova & Schaufeli, 2009).

1.5.6.1 Antecedentes del Engagement

Los datos acerca del engagement empiezan a surgir en base al análisis del síndrome de burnout o también conocido como síndrome del trabajador quemado (Maslach et al., 2001). Así, el término engagement fue acuñado en el año 1990, por el catedrático William Kahn, quién investigó instituciones con deteriorados factores sociales que repercutían en el bienestar personal y emocional, entendiendo al engagement, como el beneficio que tiene cada uno de los colaboradores en sus labores individuales (Schaufeli & Bakker, 2004). Posterior a ello, Maslach et al. (2001), empiezan a indagar diversos elementos para reconocer la teoría que refuta al síndrome de burnout, es así que, aparece este término con la finalidad de causar experiencias positivas para los colaboradores y lógicamente para el desenvolvimiento eficaz de las organizaciones empresariales. De modo que, el engagement o conexión emocional nace como un fundamento positivo, radicalmente opuesto al síndrome de burnout; y, se identifica como una situación psicológica emocional positiva, particularmente conocida por el gran dinamismo y esfuerzo, así como por la entrega y motivación por el trabajo (Shimazu et al., 2008).

En efecto, el engagement o compromiso laboral, se basa en la búsqueda del desenvolvimiento del ser humano tomando en cuenta la salud y el bienestar emocional en entornos laborales, familiares y personales (Maslach et al., 2001). De modo que, el individuo debe vincularse activamente con el ambiente extrínseco, a fin de generar mejores relaciones y confianza en sí mismo (Martín, 2015). Además, la teoría considera al colaborador como el centro de atención, especialmente en el ámbito laboral, concentrándose en los valores que cada uno posee y en la percepción que muestra el colaborador en su área de trabajo, así como, en los resultados obtenidos por los desafíos presentados en la organización, Al mismo tiempo, este término se apoya en las capacidades potenciales del ser humano, tales como: imaginación, felicidad, amor propio, autosatisfacción, responsabilidad y bienestar emocional (Salanova et al., 2000).

En consecuencia, el engagement reconoce conceptos como estabilidad, inclusión, compromiso y autosatisfacción. Por otro lado, averigua los requisitos de estabilidad y evalúa a los colaboradores dentro del entorno laboral, determinando los elementos que les brinda seguridad monetaria; asimismo, estudia los requerimientos de vinculación del empleado hacia la organización, es decir, en qué nivel el colaborador se siente contento y motivado con su grupo de trabajo y compañeros (Jaik & Cárdenas, 2014). Finalmente, el engagement trae consigo el análisis de autosatisfacción, porque se relaciona con la producción, el cambio y la imaginación en el desarrollo de las actividades que la organización requiere (Juárez, 2015).

1.5.6.2 Definiciones del Engagement

El concepto de engagement tiene origen en el vocablo inglés, pero su interpretación en el idioma español es múltiple, porque no se ha logrado encontrar una palabra específica que reúna todas las cualidades de esta idea, debido a que su traducción puede entenderse como convenio laboral, empeño laboral, atracción laboral y/o compromiso laboral (Salanova & Schaufeli, 2009). En efecto, se conoce como engagement laboral, a la situación mental positiva que los individuos en una organización alcanzan a percibir en su área de trabajo, es decir, quienes voluntariamente demuestran su empeño adicional y compromiso emocional con la intención de obtener logros y crecimiento en la empresa (Rengifo et al., 2020).

Otros autores consideran que el engagement es el proceso analítico basado en las necesidades que presenta el colaborador en la organización, permitiendo desarrollar elementos de autosatisfacción, compromiso y entusiasmo en cada área y actividad que realice para la empresa. Así, Salanova et al. (2000), manifiesta que, es el enganche emocional de los colaboradores hacia la organización, quienes intervienen en procesos y sistemas internos importantes para encontrar los inconvenientes y problemas en el entorno laboral y generar acciones de mejora en beneficio del empleado. Por su parte, Schaufeli (2011), lo expresa como la situación mental positiva que involucra al trabajo y al colaborador. De modo que, esta conexión envuelve tres elementos esenciales que son: vigor, absorción y dedicación.

En conclusión, cada colaborador que realiza sus actividades en la organización tiene una conducta y comportamiento único; y, es tarea de cada uno encontrar el vínculo emocional con el trabajo, con los equipos de trabajo, el personal administrativo y con la empresa en general, ya que, estos elementos influyen directamente en el estado emocional y personal

del empleado. Es así que, un empleado engaged se comprometerá con sus haberes cotidianos (Jaik & Cárdenas, 2014).

1.5.6.3 Importancia del Engagement

El engagement o compromiso laboral, tiene una perspectiva amplia, no se conforma solo con la dedicación y la obtención de resultados en la organización, debido a que funciona como agente que cuantifica el proceder que tienen los colaboradores frente a las diligencias laborales, es decir, un empleado enganchado o comprometido fácilmente llegará a efectuar las metas en la organización y logrará demostrar el eminente nivel de productividad y voluntad que mantiene al ejercer sus obligaciones (Maslach et al., 2001). Es por eso que, cada institución desarrolla una cultura propia interna, donde se especifica cuál debe ser el comportamiento de cada colaborador para que aporte con el compromiso que presenta la empresa (Bobadilla et al., 2015).

De tal forma que, la aparición del engagement en el mundo empresarial fue sumamente necesario para cambiar el chip de las organizaciones clásicas, ya que, hoy en día, se lo utiliza como un recurso elemental y productivo, que aprueba el incremento de las competencias en el ámbito laboral. Así, la importancia de este modelo es propiciar la felicidad en los colaboradores, por lo que una institución con personas entusiastas, motivadas y alegres desarrollarán un establecimiento provechoso, lo que permitirá ofrecer bienes y servicios con excelencia, aportando en el crecimiento productivo y social de la organización (Juárez, 2015).

Por su parte, este concepto también tiene la intención de prosperar el estilo de vida de los colaboradores que pertenecen a una empresa, porque se centra en distinguir las habilidades de los empleados, la relación que mantienen con el ambiente y el accionar como colaboradores (Salanova & Schaufeli, 2009). Así mismo, otros autores expresan que el engagement puede pronosticar el bienestar psicológico y social del ser humano en la organización; y, a través del compromiso, voluntad, amor y entrega cautivar la mente y el corazón de los colaboradores (Bobadilla et al., 2015).

1.5.6.4 Modelos de Engagement

Los modelos de engagement son exclusivamente de impacto en el ámbito laboral, debido a que todas sus actividades y funciones se concentran en aportar bienestar hacia los colaboradores de la organización y generar una sinergia positiva entre los involucrados (Admasachew & Dawson, 2011). Es por eso que, dichos modelos demuestran el valimiento

positivo en el desenvolvimiento del personal y emocional del empleado en los diferentes entornos, así lo indica el (Equipo Circular HR de Fundación Chile [Circular HR], 2018).

Modelo de Demandas y Recursos Laborales

El modelo de demandas y recursos laborales integra dos clases de obligaciones en el trabajo, que enlaza dos canales emocionales diferentes, es decir, por una parte está el desarrollo de las emociones positivas o más conocido como compromiso laboral; y, por el otro, está el agotamiento laboral también llamado el síndrome de burnout (Carmona et al., 2019). En este contexto, el modelo de demandas y recursos laborales se lo define como procesos autónomos, es decir, se estudian por separado (Hernandez et al., 2016). Es así que, cada empleado realiza sus deberes para lograr la culminación de sus actividades y a través de la forma, esmero, entusiasmo y cuidado que dedica a su trabajo, se puede determinar si el colaborador presenta o no compromiso en su trabajo (Carmona et al., 2019). Por su parte, Salanova y Schaufeli (2009), expresan que el modelo de demandas y recursos laborales tiene particularidades específicas para ejecutar en la organización, por lo que, exige empeño del empleado para poder llevarse a cabo. Los autores exponen seis tipos de demandas que son: a) demandas psicológicas, es decir, aquellas actividades o funciones que necesitan meditación, reflexión y delicadeza para decidir de manera prudente, b) demandas cualitativas, aquellas acciones pesadas, agotadas, duras y tediosas que incrementan el flujo de trabajo, c) demandas empresariales, aquellos elementos como la inestabilidad laboral y la vinculación de empresas que generan confusión laboral, d) demanda familiar, que consiste en renunciar al tiempo en familia y aceptar horarios nocturnos, extras y rotativos; y, e) demanda física, aquellas funciones que necesitan de la fuerza humana, exponiéndose a los factores externos como frío, sol y lluvia (Veloz, 2016).

Por otro lado, los autores describen tres elementos importantes de los recursos laborales, primero, el soporte social, es decir, el cambio personal que involucra la inquietud mental, sentimientos de amor, alegría y seguridad, todas juntas enfocadas en resolver el conflicto emocional del ser humano; segundo, la libertad en el trabajo, que tiene que ver con la autodeterminación del colaborador, es decir, que el trabajador por voluntad propia realiza sus pendientes sin tener a un superior a su cargo que le indique lo que debe ejecutar; y, tercero, la retroalimentación, que representa el agradecimiento que los empleados buscan conseguir de sus superiores, destinando mayor tiempo, entrega y energía para desarrollar mejores habilidades en el entorno laboral (Veloz, 2016).

Modelo de Recursos Personales

El Circular HR (2018), indica que este modelo se enfoca en el aprecio emocional que conecta al empleado y al área de trabajo y se relaciona de primera mano con el engagement. En efecto, los elementos más importantes son las características individuales, autosatisfacción y la capacidad de adaptación. Es así que, dentro de las cualidades personales se tiene aquellos atributos que disponen los seres humanos, disfrutando indirectamente de los factores psicológicos. Entre ellos tenemos: a) perfección de felicidad, que demuestra algarabía y gozo al realizar las funciones del trabajo, tiene una conducta positiva y percibe deslumbramiento en el entorno laboral, b) sentimientos positivos, es decir, regocijo, contentamiento, satisfacción y placer por el trabajo; y, c) apreciación de bienestar, que significa encontrarse vívido en el lugar de trabajo, disponer de buena salud y dotarse de lo necesario para desarrollar el mejor trabajo en la organización.

Modelo de organizaciones saludables y resilientes

También conocida como Healthy and Resilientes Organizations o HERO por sus siglas en inglés. Este modelo explica que, las organizaciones que tienen la capacidad de adaptación frente a un caos financiero-económico y fluctuaciones constantes, en medida que superen estos obstáculos, serán más resistentes que las empresas no saludables. Así lo indica Hernandez et al. (2016); y, define este modelo como organizaciones que ejercen empeños sistematizados, organizados y dinámicos para perfeccionar el bienestar de los colaboradores y de la organización, mediante métodos saludables que se vinculan con el progreso del trabajo en tres categorías: 1) nivel de actividades y reformulación de funciones para elevar la independencia, 2) nivel de entorno social, que involucra el liderazgo y el legado; y, 3) el nivel empresarial, que se refiere a las acciones organizacionales para cuidar y mejorar la salud de los colaboradores.

Por su parte, el HERO también se apoya en las investigaciones de agotamiento laboral, administración de recursos humanos y conducta organizacional. Es por ello que, este modelo relaciona tres elementos puntuales que se corresponden entre sí, que son: a) medios y destrezas organizacionales salubres, definidos como pausas activas y actividades recreativas en la organización, b) colaboradores saludables que necesitan demostrar engagement, seguridad y empeño en la organización; y, c) efectos organizacionales, entendidos como la voluntad, esfuerzo y esmero al trabajo (Valdez & Ron, 2011).

2. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, ya que, por medio de la recolección de datos se obtuvo información actual del nivel de engagement que presentan los trabajadores de la empresa ILSA ubicada al sur de Quito. En este sentido, el enfoque cuantitativo partió de una idea de investigación delimitada, se observó los hechos para establecer objetivos y cuestionamientos de exploración, que permitieron responder a la pregunta de investigación mediante la medición numérica y el uso de herramientas estadísticas; y, posterior a ello generar conclusiones finales (Hernández et al., 2014).

2.2 Alcance de la investigación

La investigación es exploratoria-descriptiva porque examina un problema del cual se tienen muchas interrogantes y es poco estudiado (Hernández et al., 2014). De acuerdo con ello, se identificó la situación actual del engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A, seguido de esto se determinó los niveles de vigor, dedicación y absorción que afectan en el engagement de la empresa; y, finalmente se desarrolló un plan de fortalecimiento del engagement en la empresa ILSA S.A.

2.3 Diseño de la investigación

El diseño no experimental es aquel estudio que se realiza sin manipular las variables de estudio, basándose exclusivamente en la observación de los fenómenos, para posteriormente analizarlos por medio de categorías, conceptos o sucesos que ocurrieron sin la intervención directa del investigador (Artigas & Robles, 2010). Por otra parte, el tipo de diseño transversal analiza el nivel de estado por medio de la recolección de datos en un tiempo único para analizarlos (Artigas & Robles, 2010). El estudio tiene un diseño no experimental-transversal, debido a que no se manipuló ninguna variable de estudio al momento de realizar la recolección de datos, además se buscó indagar y observar las características naturales en los colaboradores de la empresa ILSA S.A una sola vez y en un tiempo determinado, con la finalidad de obtener información y una visión clara de la situación actual de los mismos.

2.4 Población

La población objeto de estudio fueron todos los colaboradores de la Industria Licorera Iberoamericana ILSA S.A, ubicada en el sector de Guajaló, Panamericana Sur y Morán Valverde. En la actualidad se encuentran activos 35 colaboradores (Pilco, comunicación personal, viernes 04 de junio, 2021), por lo que se aplicó el instrumento de investigación a todos los empleados, a fin de obtener información específica acerca de la situación actual y poder contestar la pregunta de investigación y objetivos planteados.

Conforme a la información recopilada a través de la encuesta virtual, en la Tabla 5 se muestra los resultados en cuanto al género de los colaboradores que trabajan en la empresa ILSA S.A. Partiendo de una población de 35 colaboradores, se aprecia que el 66% de los colaboradores son de género masculino; mientras que, solo el 34% representa el género femenino. Por tanto, 23 personas de las 35 son hombres. Este valor se justifica por la actividad a la que se dedica la empresa, al ser una industria licorera, requiere de personal masculino para realizar actividades pesadas y de mantenimiento; mientras que, 12 personas son mujeres, generalmente dedicadas a temas administrativos, de laboratorio y de calidad.

Tabla 3: Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	12	34%
Masculino	23	66%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Por otro lado, según los resultados obtenidos y como se aprecia en la Tabla 6, la distribución por edad es uniforme, ya que, en el rango de 18 a 27 años se encuentran 11 personas y corresponden al 31%, en el rango de 28 a 38 años se contabilizaron 11 colaboradores que corresponde al 31%, de 39 a 49 años de igual forma se encuentran 11 sujetos y representa el 31%; finalmente solo 2 colaboradores están en el rango de 50 en adelante y representa el 6%. Por lo tanto, las personas que laboran en la organización van desde los 18 hasta los 50 años, es decir, no hay sesgo por la edad al momento de contratar personal.

Tabla 4: Edad

Rango	Frecuencia	Porcentaje
18 a 27 años	11	31%
28 a 38 años	11	31%
39 a 49 años	11	31%
50 en adelante	2	6%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Además, en la Tabla 7 se evidencia que 21 empleados son casados y representan el 60% de la población, 9 individuos son solteros y constituyen el 26%, 3 personas se encuentran en unión libre y corresponden al 9%, finalmente, hay 2 personas divorciadas que simbolizan el 6%.

Tabla 5: Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	21	60%
Divorciado	2	6%
Soltero	9	26%
Unión libre	3	9%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

También, en la Tabla 8, se muestra el nivel de estudios que tienen los trabajadores en la empresa. Así, 19 personas que corresponden al 54% poseen estudios de tercer nivel, 11 personas que simbolizan el 31% tienen estudios de bachillerato; finalmente, 5 trabajadores presentan estudios de cuarto nivel y corresponden al 14% del total de colaboradores que trabajan en la empresa. A través de la información, se puede concluir que en su mayoría los colaboradores tienen estudios superiores, ya que, el 68% del recurso humano está encargado de áreas administrativas, financieras, de calidad y legal; mientras que, el 31% de trabajadores que poseen estudios de bachillerato con contratados exclusivamente para actividades de fuerza y carga en la organización.

Tabla 6: Nivel de estudios

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	11	31%
Cuarto nivel	5	14%
Tercer nivel	19	54%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Asimismo, en la Tabla 9, se observa el tipo de contratación del personal; y, 34 sujetos mantienen una relación de dependencia con la empresa y representan el 97% de la población; mientras que, solo 1 persona presta sus servicios profesionales a la

organización y corresponde al 3%. Por tanto, se evidencia que los 34 colaboradores están contratados bajo la normativa legal; mientras que, 1 persona presta servicios profesionales a la empresa; y, es el servicio médico.

Tabla 7: Tipo de contratación

Tipo de contratación	Frecuencia	Porcentaje
Prestación de servicios	1	3%
Relación de dependencia	34	97%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

De acuerdo con la Tabla 10, se tiene que 12 empleados han permanecido de 2 a 3 años en la empresa, representando el 34%; 18 sujetos han tenido una duración de 4 a 6 años en adelante; y, finalmente, 5 empleados tienen una duración de 6 meses a un año, representando el 14% del total de empleados. Con estos datos, se infiere que, la empresa brinda estabilidad laboral a sus trabajadores, ya que, alrededor del 86% de los empleados, han permanecido en la organización alrededor de dos años en adelante. De modo que, esto demuestra que existe una mínima rotación de personal, justificando el 14% restante como los contratos de temporada alta.

Tabla 8: Tiempo trabajando en la empresa

Tiempo en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
2 a 3 años	12	34%
4 a 5 años	9	26%
6 años en adelante	9	26%
6 meses a 1 año	5	14%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

En relación a la información recopilada, en la Tabla 11, se analizó el tiempo que mantiene cada colaborador en el oficio actual. Así, se tiene que 12 empleados han laborado de 2 a 3 años en el cargo actual, representando el 34%; 18 sujetos han trabajado de 4 años en adelante y no han sido promovidos de su cargo, equivalentes al 52%; finalmente, 5 empleados han trabajado de 6 meses a un año representando el 14% del total. Por lo tanto, el 52% de los encuestados, es decir más de la mayoría, ha desarrollado sus actividades y funciones con una permanencia de 4 a 6 años en adelante, el motivo principal es la amplia experiencia, sabiduría y estrategia del personal en la organización. Por otro lado, el 34% de los colaboradores indican que de 2 a 3 años han continuado en la plaza actual, este porcentaje se justifica por los ascensos o aperturas de nuevas vacantes en la organización. En efecto, solo 5 trabajadores han permanecido de 6 meses a 1 año, esto se debe a las contrataciones de temporada.

Tabla 9: Tiempo laborando en el puesto actual

Tiempo laborando en el puesto	Frecuencia	Porcentaje
2 a 3 años	12	34%
4 a 5 años	9	26%
6 años en adelante	9	26%
6 meses a 1 año	5	14%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Tomando en cuenta el organigrama de la empresa, tal lo indica la Tabla 12, se tiene la siguiente distribución del personal por áreas de trabajo: 7 trabajadores en el área de elaboración y envasado representando el 20%; 6 sujetos están en el área de envasado, correspondiendo al 17%; 5 colaboradores pertenecen al área de mantenimiento, siendo el 14%; 12 empleados están involucrados en el área contable-financiera, TIC y gestión humana, las tres áreas conforman el 33%; logística cuenta con 3 delegados y corresponden al 9%; finalmente, 2 personas están a cargo de la gerencia y corresponden al 6% del total de colaboradores.

Tabla 10: Área de trabajo

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Contable - Financiero	4	11%
Elaboración y calidad	7	20%
Envasado	6	17%
Gerencia	2	6%
Gestión Humana	4	11%
Logística	3	9%
Mantenimiento	5	14%
TIC	4	11%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

En consecuencia, el área de elaboración y calidad concentra la mayor parte del personal, debido a que es una empresa dedicada a la elaboración de licor; y, por lo tanto, necesita mantener personal calificado, eficiente y dispuesto a cumplir con los requerimientos y estándares de calidad que exige la organización. En segundo lugar, está el área de mantenimiento con 5 colaboradores, porque son indispensables los jefes y auxiliares de mantenimiento, ya que, verifican el correcto funcionamiento de la maquinaria, precautelando la salud y bienestar de los empleados en la planta. De la misma manera, un gran porcentaje de colaboradores se centra en el área contable-financiera, TIC y gestión humana, ya que, al ser una empresa pequeña, cuentan con personal administrativo y de soporte tecnológico para facilitar las gestiones y requerimientos del consumidor. Así, en el

área de logística están tres colaboradores dispuestos a velar por la óptima distribución y organización del producto terminado. Finalmente, la gerencia está compuesta por el representante legal y la abogada principal de la organización

2.5 Fuentes e instrumento de recolección de información

Al principio, para cuantificar el engagement existía la medición escalar propuesta por la psicóloga americana Christina Maslach, quien creó el cuestionario Maslach Burnout Inventory por sus siglas en inglés (MBI), donde el modelo de calificación era diferente al del síndrome de burnout, porque era necesario precisar los aspectos positivos y más no lo negativo como se ha venido estudiando durante mucho tiempo (Valdez & Ron, 2011). Posterior a ello, aparece el psicólogo Wilmar Schaufeli, quien desarrolla el Utrecht Work Engagement Scale, más conocido como (UWES). Este instrumento durante su desarrollo ha tenido tres versiones, dividida en tres categorías o dimensiones (Admasachew & Dawson, 2011). Actualmente, la escala UWES, es el cuestionario más aprovechado para cuantificar al engagement, porque ha posibilitado el desenvolvimiento de nuevas indagaciones en más de trece países alrededor del mundo.

En efecto, las fuentes primarias permiten acercarse, comprender y descubrir lo que realmente está sucediendo durante un evento. Se denomina primaria porque analiza los datos en el lugar de los hechos, es decir, la información no ha sido filtrada, manipulada, interpretada o evaluada por otras personas (Hernández et al., 2014). Para esta investigación la fuente de indagación fue primaria, a través de la encuesta Utrecht Work Engagement Scale, misma que permitió analizar el nivel de engagement en los colaboradores de la empresa ILSA S.A. Es así que, a través de una encuesta virtual y mediante la herramienta google forms, se procedió a elaborar y traducir el instrumento de investigación, dividiendo este aplicativo en dos secciones: a) preguntas de información general; y, b) cuestionario UWES, segmentado en las tres dimensiones de estudios que son: vigor, absorción y dedicación. Por su parte, el tiempo en el que se llevó a cabo el cien por ciento de las encuestas fue de 45 días.

Dimensiones del Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Rengifo et al. (2020), menciona que este instrumento está formado por tres dimensiones que se explican en la Tabla 3.

Tabla 11: Dimensiones del UWES

Dimensiones	Descripción	Puntaje
Vigor / Energía	Identificado por el gran nivel de ánimo y fortaleza intelectual durante el desarrollo de las actividades laborales. Demuestra voluntad y esmero en las funciones a realizar, inclusive, cuando se presentan desafíos imprevistos en la organización.	Los empleados que obtienen el puntaje máximo mantienen entusiasmo, potencia y dinamismo cuando laboran; mientras que, los colaboradores con puntaje mínimo presentan agotamiento, inactividad y dejadez en las funciones del trabajo.
Dedicación / Activación	Es la entrega y pasión por las metas establecidas. Se evalúa el sentimiento de pertenencia del empleado hacia la empresa, por lo que el colaborador debe expresar felicidad, orgullo e iluminación por su trabajo.	Los individuos que obtienen un resultado alto tienen una conexión enérgica con el trabajo, es decir, se sienten contentos y aman sus funciones; mientras que, los que presentan un resultado bajo no sienten inspiración ni motivación en su lugar de trabajo.
Absorción / Centralización	Es la concentración del empleado al realizar sus funciones, no tiene noción del tiempo y le resulta complicado desligarse de su trabajo, porque se siente a gusto y feliz con lo que está realizando.	Aquellos colaboradores que obtienen la calificación máxima demuestran que aman lo que hacen y tienen problemas para desligarse de sus haberes; sin embargo, las personas que presentan un puntaje mínimo demuestran que no están contentos, no se concentran y dejan pasar el tiempo sin aprovecharlo.

Fuente: Elaborado por la autora, a partir de (Admasachew & Dawson, 2011).

Es por ello que, las dimensiones del engagement permiten analizar el desenvolvimiento de los colaboradores, con el objetivo de que cada uno alcance y mantenga un alto nivel de compromiso y conducta hacia su trabajo. De esta forma, las acciones ejecutadas tras la aplicación de este instrumento, fomentarán e incentivarán a que los trabajadores se incluyan y se sientan identificados en el trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004).

Medición del Engagement

Actualmente, el instrumento UWES, es el cuestionario más aprovechado para cuantificar al engagement. De modo que, la manera de calcular al engagement sufre un constante cambio, por la evolución e indagación del novedoso término, alcanzando explicaciones puntuales que han facilitado una mejor comprensión del tema (Rengifo et al., 2020). De acuerdo con el Circular HR (2018), la medición del engagement se realiza en tres partes. Así, la dimensión vigor está integrada por seis preguntas que demuestran el máximo nivel de energía que presenta un empleado cuando trabaja. Por su parte, la dimensión de dedicación, se mide por cinco preguntas que demuestran el nivel de significancia del colaborador hacia la empresa. Finalmente, la dimensión de absorción, se mide por seis preguntas que indican el nivel de excitación del colaborador cuando se sumerge en el

trabajo. Este cuestionario se encuentra traducido al idioma francés, español, inglés y alemán.

Es así que, para su estudio se parte del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES), considerando la versión moderna que consta de 17 preguntas agrupadas en tres dimensiones que son: 1) dimensión de vigor, se mide a través de seis preguntas y tiene la finalidad de evaluar el grado de energía y capacidad de adaptación, así como, la disposición de los colaboradores en realizar trabajos sin quejarse y de manera eficiente, 2) dimensión de dedicación, se cuantifica a través de cinco preguntas y valora el sentimiento o aceptación hacia el lugar de trabajo, también evalúa la pasión y exaltación del mismo; y, 3) dimensión de absorción, contiene seis preguntas enfocadas a determinar si el colaborador se encuentra contento al realizar sus funciones laborales, y si presenta inconvenientes para apartarse. En este sentido, en el cuestionario, el método de valoración es por medio de una escala de Likert con siete opciones de respuesta, como se presenta en la Tabla 4.

Tabla 12 Escala de medición del UWES

Nunca	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
0	1	2	3	4	5	6

Fuente: Elaborado por la autora.

Finalmente, Salanova y Schaufeli (2009), muestran que la calificación de las tres dimensiones del engagement, aportará resultados positivos y precisos para tomar decisiones y aplicar acciones correctivas, es por eso que en la Figura 1 se indica el baremo de medición del engagement (Veloz, 2016, p. 54).

	Vigor	Dedicación	Absorción
Muy bajo	<2,17	<1.60	<1.60
Bajo	2,18 – 3,20	1,61 – 3	1,61 – 2,75
Promedio	3,21 – 4,80	3,01 – 4,90	2,76 – 4,40
Alto	4,81 – 5,65	4,91 – 5,79	4,41 – 5,35
Muy alto	>5,66	>5,80	>5,36
Rango	0 - 6	0 - 6	0 - 6

Figura 1 -Baremo de medición del UWES.

Fuente: (Veloz, 2016, p. 54)

2.6 Procesamiento de la información

El procesamiento de datos hace referencia al proceso que el investigador realiza, desde recopilar los datos hasta la presentación de los mismos de manera resumida, mediante el uso de programas estadísticos e informáticos que ayudan a reducir costo y tiempo brindando resultados reales e inmediatos (Hernández et al., 2014). Una vez que se obtuvo la información recopilada de los 35 colaboradores de la empresa ILSA S.A, ésta fue procesada a través del programa estadístico SPSS, con el fin de interpretar los resultados obtenidos para lograr responder la pregunta de investigación y plantear las conclusiones acerca del estudio. De modo que, los elementos para la interpretación fueron: tablas, porque ayudaron a visualizar los datos cuantitativos, es decir, facilitaron la comparación de valores; y, las medidas de tendencia central, porque permitieron evidenciar hacia donde se inclinan o agrupan los datos de la muestra, en este caso determinar el nivel de compromiso laboral.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Interpretación del engagement por dimensiones

3.1.1 Dimensión de Vigor

El objetivo de esta dimensión es demostrar cuáles son los niveles de energía, vigorosidad y resistencia que presentan los empleados al ejercer sus funciones. También, permite estudiar la voluntad por el esmero y perseverancia en las tareas encomendadas, inclusive, cuando los colaboradores presentan algún grado de complejidad (Spontón et al., 2012). Las preguntas que ayudaron al análisis de la dimensión de vigor fueron: 1, 2, 3, 4, 5 y 6, las cuales han sido previamente ordenadas para su mejor entendimiento; y de acuerdo a las ponderaciones con escala de Likert teniendo 0 como valor mínimo y 6 como máximo.

Pregunta 1. “En mi trabajo, siento que estoy llena de energía”

De acuerdo a los datos obtenidos en la Tabla 13, se muestra que, el 49% de encuestados, es decir, 17 personas, indican que pocas veces por semana sienten que están llenos de energía en el trabajo. Por otro lado, el 17%, o sea, 6 personas manifiestan estar todos los días llenos de energía; mientras que, otro grupo de la misma magnitud se siente enérgico solo una vez por semana. Por su parte, el 11%, esto es 4 personas, expresan que por lo menos una vez al mes están llenos de energía. Finalmente, el 6%, concretamente 2 personas, comentan sentirse con energía pocas veces al mes. Por lo que, el 83% de los encuestados, específicamente 29 colaboradores, afirman sentirse llenos de energía en el trabajo experimentando este factor una vez por semana, pocas veces en la semana y hasta todos los días; mientras que, el 17% no percibe esta energía en su lugar de trabajo.

Tabla 13: Distribución pregunta 1

Pregunta 1	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes o menos	4	11%
Pocas veces al mes	2	6%
Una vez por semana	6	17%
Pocas veces por semana	17	49%
Todos los días	6	17%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 2. “En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso”

Considerando los datos de la Tabla 14, se manifiesta que, el 56% de los encuestados, es decir, 19 personas, se sienten fuertes y vigorosos pocas veces por semana. Por su parte, el 11% de los individuos experimentan este sentimiento todos los días; mientras que, otro

11% de trabajadores solo lo percibe una vez por semana. Por su parte, 4 empleados indican que pocas veces al mes se sienten fuertes y vigorosos, en igual magnitud, otros colaboradores lo sienten solo una vez al mes o menos. En resumen, más de la mayoría de los colaboradores se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo.

Tabla 14: Distribución pregunta 2

Pregunta 2	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes o menos	4	11%
Pocas veces al mes	4	11%
Una vez por semana	4	11%
Pocas veces por semana	19	56%
Todos los días	4	11%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 3. “Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar”

En la Tabla 15, se visualiza que, el 29%, es decir, 10 empleados, afirman tener ganas de ir a trabajar pocas veces por semana. Además, el 20%, o sea, 7 trabajadores solo una vez por semana, mientras que, el 17% correspondiente a 6 individuos, manifiesta que tiene ganas de ir a trabajar una vez al mes. También, el 14%, concretamente 5 personas, indican que pocas veces en el mes desean asistir al trabajo, mientras que, el 11%, esto es 4 colaboradores, expresan que todos los días. Finalmente, 3 personas, mencionan que pocas veces al año tienen ganas de ir a trabajar. En base a los resultados, se puede inferir que, el 96% los empleados, es decir, a 31 colaboradores no les gusta levantarse temprano y no tienen ganas de ir a trabajar. Este resultado se puede justificar por la rotación de horarios y la jornada extendida que tiene el personal de envasado, mantenimiento y logística; ya que, para satisfacer la demanda necesitan laborar en horarios extendidos, nocturnos e incluso fines de semana. Por su parte, solo el 4% de los colaboradores asegura tener ganas de ir a trabajar.

Tabla 15: Distribución pregunta 3

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	6	17%
Pocas veces al mes	5	14%
Una vez por semana	7	20%
Pocas veces por semana	10	29%
Todos los días	4	11%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 4. “Puedo seguir trabajando por períodos muy largos a la vez”

En la Tabla 16, se puede evidenciar que, 8 empleados correspondientes al 23%, indican que pocas veces por semana pueden trabajar por periodos muy largos. En el mismo porcentaje, 8 personas manifiestan que una vez al mes o menos. Por su parte, el 20% expresa que solo una vez por semana; mientras que, el 17%, es decir, 6 empleados afirman que todos los días aceptan una jornada extendida. Por último, 3 empleados señalan que pueden seguir trabajando por períodos muy largos de tiempo pocas veces al año; y, un 9% expresa que pocas veces al mes. En consecuencia, solo 6 personas correspondientes al 17% del total encuestados, afirman poder trabajar por periodos largos de tiempo; mientras que, el resto de colaboradores, es decir, el 83%, prefiere tener una jornada establecida de 8 horas que no demande tiempo extra.

Tabla 16: Distribución pregunta 4

Pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	7	20%
Pocas veces por semana	8	23%
Todos los días	6	17%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 5. “En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente”

La Tabla 17 indica que, 12 empleados que representan el 34% de la muestra, manifiestan sentirse mentalmente resistentes pocas veces por semana. También, el 26%, es decir, 9 trabajadores, afirman sentirse mentalmente resistentes todos los días. Por su parte, el 11%, o sea, 4 empleados lo perciben pocas veces por semana, en igual magnitud, otros colaboradores lo sienten pocas veces al año. Finalmente, el 9% lo percibe una vez al mes o menos; mientras que, 3 colaboradores solo pocas veces en el mes. Es así que, el 60% de los empleados se sienten mentalmente resistentes. De modo que, este valor se justifica por el personal administrativo, financiero, tecnológico y de calidad que trabaja en la organización. Por otro lado, el 40% de trabajadores que trabajan en las áreas de envasado, mantenimiento y logística requieren más de la fuerza física que de la intelectual.

Tabla 17: Distribución pregunta 5

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	4	11%
Una vez al mes o menos	3	9%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	4	11%
Pocas veces por semana	12	34%
Todos los días	9	26%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 6. “En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien”

En la Tabla 18, se reconoce que, el 29% afirma que todos los días perseveran incluso cuando las cosas no van bien. De la misma manera, otro 29% indica que son perseverantes pocas veces por semana. También, el 20% comenta que una vez por semana percibe este factor. Además, el 14% menciona que pocas veces al mes. Finalmente, el 9% alega que solo una vez al mes o menos muestra una actitud perseverante. Es así que, 20 empleados, es decir, el 58%, afirman tener una actitud perseverante todos los días y hasta pocas veces por semana, lo que indica que están comprometidos con sus actividades. Por otro lado, el 42%, cita que solo pocas veces al mes o menos demuestran esta actitud, lo cual puede incidir en el cumplimiento de las metas y objetivos en la organización.

Tabla 18: Distribución pregunta 6

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes o menos	3	9%
Pocas veces al mes	5	14%
Una vez por semana	7	20%
Pocas veces por semana	10	29%
Todos los días	10	29%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

3.1.2 Dimensión de Dedicación

La finalidad de esta dimensión es mostrar el nivel de vinculación, sentimiento de pertenencia, contentamiento, deseo e iluminación que asumen los colaboradores por su trabajo, incluso, cuando estas actividades puedan ser retadoras y desafiantes (Frías, 2016). Las preguntas que permitieron el estudio de esta dimensión fueron: 7, 8, 9, 10 y 11, las cuales han sido ponderadas con escala de Likert donde el valor mínimo es 0 y el valor máximo es 6.

Pregunta 7. “Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito”

De acuerdo a los datos obtenidos en la Tabla 19, se muestra que, 15 personas correspondientes al 43% de la muestra, concuerdan que su trabajo está lleno de significado y propósito. Por un lado, el 31%, o sea, 11 sujetos, aseveran que todos los días encuentran propósito. Por otra parte, el 17%, esto es, 6 personas, expresan que por lo menos pocas veces al mes. También, el 6%, es decir, 2 colaboradores, comentan sentirse solo una vez por semana con propósito en su trabajo. Finalmente, 1 persona igual al 1%, manifiesta que solo una vez al mes o menos encuentra este significado en su plaza. En consecuencia, el 80%, equivalente a 28 colaboradores, afirman que encuentran su trabajo lleno de significado y propósito, lo cual es bueno para la organización, porque mantiene colaboradores audaces y proactivos; mientras que, el 20% restante, encuentra este propósito pocas veces al mes o menos, esto se debe a la monotonía del trabajo, especialmente en la áreas de mantenimiento, envasado y logística.

Tabla 19: Distribución pregunta 7

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes o menos	1	3%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	2	6%
Pocas veces por semana	15	43%
Todos los días	11	31%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 8. “Estoy entusiasmado con mi trabajo”

Tomando en cuenta la Tabla 20, se tiene que, 15 sujetos equivalentes al 43%, manifiestan encontrarse entusiasmados con su trabajo pocas veces por semana. Por su parte, 10 empleados correspondientes al 29%, expresan que todos los días presencian este factor. Por otro lado, el 11%, es decir, 4 empleados, lo viven pocas veces al mes; mientras que, el 9%, concretamente 3 personas, solo una vez al mes. Finalmente, 1 persona igual al 3%, pasa entusiasmado con su trabajo pocas veces al año. Por lo tanto, el 78%, es decir, 25 empleados, afirman sentirse entusiasmados en su lugar de trabajo, todos los días hasta una vez por semana; mientras que, el 22% igual a 10 trabajadores, solo pocas veces al mes. De modo que, este valor se justifica por la falta de actividades internas integradoras en la organización.

Tabla 20: Distribución pregunta 8

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	1	3%
Una vez al mes o menos	3	9%
Pocas veces al mes	4	11%
Una vez por semana	2	6%
Pocas veces por semana	15	43%
Todos los días	10	29%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 9. “Mi trabajo me inspira”

En base a la Tabla 21, se visualiza que, 13 colaboradores equivalentes al 37% de la muestra, citan que su trabajo es inspirador pocas veces a la semana. También, 10 individuos correspondientes al 29%, afirman que todos los días se sienten motivados. Por otro lado, 6 personas igual al 17%, lo presencian una vez por semana. Por su parte, el 6% de los individuos experimentan este sentimiento pocas veces en el año, en igual magnitud, 2 colaboradores, indican que una vez al mes o menos se sienten inspirados. Finalmente, otro 6% de empleados lo perciben solo pocas veces en el mes. Es así que, el 83% de los empleados hallan su trabajo inspirador; mientras que, el 17% restante cita lo contrario; y, esto se debe a las actividades monótonas que realizan los empleados de las áreas de mantenimiento, envasado y logística por jornadas extendidas.

Tabla 21: Distribución pregunta 9

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	2	6%
Una vez al mes o menos	2	6%
Pocas veces al mes	2	6%
Una vez por semana	6	17%
Pocas veces por semana	13	37%
Todos los días	10	29%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 10. “Estoy orgulloso del trabajo que hago”

En la Tabla 22, se aprecia que, 14 colaboradores se sienten orgullosos del trabajo que realizan. También, 12 sujetos, o sea, el 34%, menciona que, pocas veces por semana lo presencia. Por otro lado, alrededor de 4 personas que conforman el 11% de la muestra, solo una vez por semana. Por último, 1 empleado, es decir, el 3%, lo siente pocas veces al año; y, en igual magnitud, otro colaborador lo percibe solo una vez al mes o menos. En

definitiva, el 85% de la muestra, afirma sentir orgullo hacia el trabajo que realiza; mientras que, el 15% no es partícipe de esta apreciación. En efecto, los factores pueden ser: disgusto hacia el trabajo, actividades monótonas y aspiración salarial inconforme.

Tabla 22: Distribución pregunta 10

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	1	3%
Una vez al mes o menos	1	3%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	4	11%
Pocas veces por semana	12	34%
Todos los días	14	40%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 11. “Mi trabajo es desafiante”

La Tabla 23, demuestra que, 14 trabajadores equivalentes al 40% del total, indican que su trabajo es desafiante todos los días. Asimismo, 6 individuos igual al 17%, lo perciben pocas veces por semana. Por otro lado, 5 empleados que representan el 14%, citan que por lo menos una vez al mes sus actividades son retadoras. Por último, 3 colaboradores igual al 9%, pocas veces al año sienten que su trabajo es desafiante; y, en igual magnitud, otras 3 personas, indican que pocas veces al año lo perciben. En efecto, el 68% de los encuestados, indica que enfrentan retos y desafíos en la organización. Generalmente el personal administrativo, financiero, de calidad y tecnológico, son quienes enfrentan esta situación, debido a la toma de decisiones y elaboración de estrategias para la organización. Por su parte, el 32% restante no percibe esta emoción, porque están involucrados en otras áreas y tienen actividades ya definidas para cumplirlas de manera cronológica y sin complicaciones.

Tabla 23: Distribución pregunta 11

Pregunta 11	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	5	14%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	4	11%
Pocas veces por semana	6	17%
Todos los días	14	40%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

3.1.3 Dimensión de Absorción

El propósito de esta dimensión es verificar cuán concentrados, sumergidos y apasionados están los colaboradores hacia sus funciones, es decir, al momento de laborar sienten que el tiempo transcurre rápido, no tienen noción del tiempo, lo que permite llevarlos a desconectarse de su mundo exterior y gozar de la intensa concentración que experimentan cuando trabajan (Garbero et al., 2019).

Las preguntas que ayudaron a determinar esta dimensión son: 12, 13, 14, 15, 16 y 17, mismas que fueron calificadas a través de la escala de Likert con un valor mínimo de 0 y máximo de 6.

Pregunta 12. “El tiempo vuela cuando estoy trabajando”

Tal y como se aprecia en la Tabla 24, se tiene que, 13 sujetos que representan el 37%, afirman que todos los días sienten que el tiempo vuela cuando están laborando. También, 9 colaboradores, que corresponden al 26%, citan que pocas veces por semana les sucede este factor. Asimismo, 7 personas que representan el 20%, expresan que lo viven por lo menos una vez al mes. Por su parte, 5 personas que equivalen al 14% comentan que solo una vez por semana lo presencian. Finalmente, el 3%, concretamente 1 persona, señala que solo pocas veces al mes. En efecto, el 77% de la organización, siente que el tiempo fluye cuando está realizando sus actividades laborales, esto se debe a la concentración y responsabilidad que cada empleado dedica al cumplir sus obligaciones; sin embargo, el 23% restante comenta que, al menos una vez al mes o menos siente este factor

Tabla 24: Distribución pregunta 12

Pregunta 12	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes o menos	7	20%
Pocas veces al mes	1	3%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	9	26%
Todos los días	13	37%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 13. “Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo que me rodea”

En la Tabla 25, se tiene que, el 26%, o sea, 9 empleados, indican que pocas veces por semana se olvidan del mundo exterior cuando trabajan, en igual magnitud, otros 9 trabajadores, mencionan que todos los días presencian este factor. Asimismo, 7 empleados correspondientes al 20%, aseveran que una vez por semana se olvidan de sus pendientes.

Por su lado, 3 empleados, es decir, el 18%, cita que solo pocas veces en el mes; mientras que, otras 3 personas, expresan que lo viven pocas veces al año. Por último, 4 personas igual al 11%, lo presencia una vez al mes o menos. En resumen, el 72% de la población, al momento de laborar olvida los pendientes y asuntos que no están relacionados al trabajo, esto es realmente una característica valiosa para la organización, ya que, los trabajadores no mezclan su vida personal–familiar con el trabajo. Por otro lado, el 28% del personal restante, mantiene presente sus pendientes al ejecutar sus actividades, lo cual hay que prestar atención para que no descuiden sus roles y asignaciones.

Tabla 25: Distribución pregunta 13

Pregunta 13	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	4	11%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	7	20%
Pocas veces por semana	9	26%
Todos los días	9	26%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 14. “Me siento feliz cuando trabajo intensamente”

El análisis de la Tabla 26, indica que, el 29%, es decir, 10 trabajadores, mencionan que pocas veces por semana se sienten feliz cuando laboran intensamente. De la misma manera, 9 colaboradores, correspondientes al 26%, citan que todos los días se sienten feliz trabajando de esa forma. Por su parte, 5 empleados, o sea, el 14%, comenta que aproximadamente una vez por semana llega a sentir este factor, en igual magnitud, otros 5 colaboradores, lo perciben solo una vez al mes o menos. Por otra parte, el 11%, igual a 4 personas, señalan que solo pocas veces al año. Por último, 2 personas, concretamente el 6%, se sienten feliz bajo presión pocas veces al mes. Es así que, el 69% del personal de la empresa es feliz cuando labora bajo situaciones de presión e intensas. De modo que, este porcentaje está representado por los trabajadores de envasado, mantenimiento, calidad, logística y administrativo, porque, cada día deben cumplir con las actividades en un tiempo establecido; mientras que, el 31% restante de los colaboradores, expresa que no es feliz cuando está bajo situaciones ansiedad, aquí se encuentran los empleados de TIC, debido a que, ellos requieren de un tiempo más prolongado para desarrollar su aplicaciones y programas, por lo que es recomendable que ellos trabajen por actividades terminadas.

Tabla 26: Distribución pregunta 14

Pregunta 14	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	4	11%
Una vez al mes o menos	5	14%
Pocas veces al mes	2	6%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	10	29%
Todos los días	9	26%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 15. “Estoy inmerso en mi trabajo”

Por medio de la Tabla 27, se tiene que, 12 personas, igual al 34% de la muestra, indican que todos los días se sienten inmersos en el trabajo, de la misma manera, otros 12 colaboradores, expresan que se identifican con este elemento pocas veces por semana. Asimismo, 4 personas equivalentes al 11%, citan que una vez por semana; mientras que, otro grupo de 4 trabajadores, solo pocas veces al mes les ocurre este factor. Por su parte, 2 sujetos, o sea, el 6%, comenta que solo una vez al mes o menos siente que está inmerso. Finalmente, el 3% concretamente 1 persona, lo percibe pocas veces al año. Dicho lo anterior, el 79% de los colaboradores en la organización si están inmersos en su lugar de trabajo; mientras que, el 21% restante solo percibe esta sensación una vez al mes y pocas veces en el año, esto se debe a la inconformidad del empleado con sus actividades encomendadas.

Tabla 27: Distribución pregunta 15

Pregunta 15	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	1	3%
Una vez al mes o menos	2	6%
Pocas veces al mes	4	11%
Una vez por semana	4	11%
Pocas veces por semana	12	34%
Todos los días	12	34%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 16. “Me dejo llevar por mi trabajo”

En la Tabla 28, se visualiza que, el 34%, es decir, 12 colaboradores, afirman que se dejan llevar por su trabajo pocas veces por semana. También, 11 sujetos, que representan el 31%, indican que pocas veces por semana experimentan esta sensación. Asimismo, 5 personas, o sea, el 14%, se identifica con este suceso por lo menos una vez al mes. Por

su lado, 3 personas correspondientes al 9%, se disponen a su trabajo una vez por semana; asimismo, en igual magnitud, otros 3 colaboradores, lo perciben pocas veces al mes; mientras que, solo 1 persona igual al 3%, lo vive pocas veces en el año. En relación a los resultados, es evidente que el 74% de la muestra, se deja llevar por su trabajo, es decir, siente gusto, deleite, voluntad, contentamiento y seguridad al realizar sus funciones todos los días, pocas veces y hasta una vez por semana. Por otra parte, el 26% de los empleados, llegan a sentir este factor pocas veces al mes y en el año, esto es, debido a que no presentan la disposición correcta para realizar sus obligaciones. Además, tienen presente otros pendientes que no les permite estar concentrados al 100% en la organización.

Tabla 28: Distribución pregunta 16

Pregunta 16	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	1	3%
Una vez al mes o menos	5	14%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	3	9%
Pocas veces por semana	12	34%
Todos los días	11	31%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Pregunta 17. “Me es difícil despegarme de mi trabajo”

Tomando en cuenta la Tabla 29, se reconoce que, el 29%, es decir, 10 empleados, afirman que es difícil despegarse de su trabajo. De la misma manera, 6 colaboradores correspondientes al 17%, manifiestan que todos los días experimentan esta situación, en igual magnitud, otros 6 empleados, pocas veces al mes viven este sentimiento. Asimismo, 5 personas iguales al 14%, comentan que se identifican al menos una vez por semana; mientras que, otros 5 trabajadores, solo una vez al mes. Finalmente, 3 individuos, o sea, el 9%, cita que solo pocas veces al año. En definitiva, se afirma que, el 60% de los colaboradores de la organización, siente que es difícil despegarse del trabajo, esto se justifica por el aprecio y la responsabilidad que cada uno asume al momento de ejecutar sus labores. Por otro lado, el 40% de empleados no siente dificultad al despegarse de su trabajo, porque aún no han desarrollado una conexión o vínculo con sus funciones.

Tabla 29: Distribución pregunta 17

Pregunta 17	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	5	14%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	10	29%
Todos los días	6	17%
Total	35	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

3.2 Comparación de medias por dimensión

Una vez realizada la interpretación por pregunta del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES), es necesario comparar las medias de las 3 dimensiones del instrumento para concluir si los colaboradores de la empresa ILSA S.A, están engaged o no en su trabajo. En este sentido, cada dimensión consta de preguntas específicas para su análisis, con una escala de Likert que va de 0 a 6. De modo que, para proceder al análisis de las medias de cada dimensión, se partió de la suma de cada una de las interrogantes, luego se las agrupó por dimensión; y, finalmente, se determinó la media por cada dimensión. En la Tabla 30 detalla la información.

Tabla 30: Comparación de medias

Informe_de_medias			
	Dim_vigor	Dim_dedicación	Dim_absorción
N	35	35	35
Media	4,22	4,66	4,34
Mínimo	2	2	1
Máximo	6	6	6

Fuente: Elaborado por la autora.

En el informe de medias, la dimensión de vigor presenta una media de 4,22; y, en sus respuestas se obtuvo un valor mínimo de 2 y máximo de 6. Por su parte, la dimensión de dedicación determina una media de 4,66 señalando un mínimo de 2 y un máximo de 6. Finalmente, la dimensión de absorción precisa una media de 4,34; y, alcanza un valor mínimo de 1 y máximo de 6. Es así que, la ponderación más alta respecto a la media le corresponde a la dimensión de dedicación. En consecuencia, esto significa que los empleados experimentan gozo, felicidad y entusiasmo; asimismo, el colaborador se siente motivado, ya que, encuentra un equilibrio entre su vida personal y la pasión por su trabajo. En este sentido, los trabajadores con un elevado nivel de dedicación no son estáticos, es decir, constantemente están buscando propósitos innovadores para emplear en sus

funciones; además, asumen día a día los desafíos y retos de la empresa, haciendo de ellos personas de gran impacto por su comportamiento y conducta emocional. Por lo tanto, los trabajadores de la empresa ILSA S.A, mantienen un nivel promedio de engagement en la dimensión de vigor, de acuerdo al barremo de medición de la Figura 1.

Por otro lado, en segundo lugar, se ubica la dimensión de absorción, lo que significa que, aquellas personas que mantienen un alto grado de absorción, por lo regular están activos, complacidos y dichosos de involucrarse en su trabajo, es decir, se sienten empapados de él y muestran inconvenientes para alejarse porque la conexión es fuerte, asimismo, se olvidan de lo que sucede en el exterior y el tiempo pasa volando mientras laboran. Dicho esto, se afirma que los colaboradores de la empresa ILSA S.A, mantienen un nivel de engagement promedio en la dimensión de absorción. En efecto, hay que tomar en cuenta a las personas que aún no se identifican con esta dimensión y diseñar actividades de mejora.

Finalmente, la dimensión de vigor se posiciona en último lugar. En este sentido, los trabajadores que consiguen esta calificación promedio en la dimensión de estudio, generalmente son vívidos, llenos de energía y con una capacidad de adaptación extraordinaria al momento de laborar e inclusive de hacer frente a la vida personal. De modo que, no se limitan por las circunstancias espontáneas, al contrario, producen en su interior una resistencia que los convierte en un modelo para los demás colaboradores que están en su alrededor. Así, el resultado demuestra que los colaboradores de la empresa ILSA S.A, están motivados y enérgicos en la organización; pero, al ser la categoría con la media más baja se debe prestar atención y tomar acciones correctivas.

En definitiva, la empresa ILSA S.A, para el año 2021, demostró que cuenta un nivel de engagement promedio de 4.41, es decir, presentan motivación, esmero y pasión para laborar en beneficio de la organización; sin embargo, en ocasiones los colaboradores no están dispuestos a dar la milla extra por la organización.

3.3 Propuesta de Fortalecimiento del Engagement

La propuesta de fortalecimiento o mejora, es una acción que permite la corrección y replanteamiento de los sistemas, procesos y servicios de la organización, a través de una aplicación práctica y durante un periodo de tiempo determinado. En este sentido, conforme a los resultados obtenidos de la media en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, se constató que la empresa presenta un nivel de engagement promedio, es decir, existen trabajadores comprometidos, felices y responsables en la organización; pero, asimismo, existen colaboradores que aún no desarrollan al cien por ciento ese vínculo o conexión con

su lugar de trabajo. Por lo tanto, es necesario que la organización preste atención, a las necesidades de sus empleados; y, eleve el indicador de compromiso laboral.

La Tabla 31 detalla la propuesta de fortalecimiento para los trabajadores de la empresa ILSA S.A.

31: Plan de fortalecimiento del engagement

Dimensión	Actividades	Responsables	Frecuencia	Presupuesto
Vigor	Transmitir videos organizacionales, indicando los logros de los colaboradores, para que afirmen su impulso y motivación en el trabajo.	Área de TIC	Una vez a la semana	\$200
	Encomendar actividades retadoras y desafiantes para elevar el desarrollo profesional del personal.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Definir horarios fijos para el personal, con el fin de evitar horarios extendidos y que el empleado llegue al estado burnout.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Incorporar pausas activas de 20 minutos, para que los trabajadores se despejen y reinicien sus actividades de manera eficiente.	Departamento médico	Todos los días	
	Difundir mensajes positivos y charlas de empoderamiento al personal acerca de la confianza en sí mismos.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Hacer que cada empleado se establezca objetivos específicos a cumplir, bajo la supervisión de un superior.	Gerencia	Una vez al año	
Dedicación	Celebrar logros, reconocimientos y triunfos de cada colaborador.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	\$300
	Expresar afirmaciones de gratitud y felicitación por las metas alcanzadas.	Gerencia	Una vez al mes	
	Incentivar el trabajo en equipo.	Área de Gestión Humana	Todos los días	
	Ofrecer beneficios sociales.	Gerencia	Una vez al mes	
	Reconocer a los mejores talentos	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Exteriorizar el talento de los colaboradores a través de retos y actividades fuera de la zona de confort.	Área de Gestión Humana	Una vez por semana	
	Evitar distracciones con las redes sociales.	Área de TIC	Todos los días	

Absorción	Establecer horarios y priorizar actividades.	Área de Gestión Humana	Todos los días	\$500
	Captar la atención de los empleados a través de charlas de salud y bienestar emocional.	Departamento médico	Una vez al mes	
	Reconocer el esfuerzo, mérito y tiempo de los trabajadores.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Incentivar el trabajo bajo presión y los resultados obtenidos.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Festejar y recordar el cumpleaños de cada colaborador.	Área de Gestión Humana	Una vez al mes	
	Desarrollar actividades extraordinarias como concursos, trivias y eventos culturales en la organización.	Área de Gestión Humana	Una vez por semana	
	Delegar actividades conforme al perfil del colaborador.	Área de Gestión Humana	Todos los días	
	Trabajar en la cultura organizacional.	Área de Gestión Humana	Una vez al año	
	Definir el clima organizacional.	Gerencia y Área de Gestión Humana	Una vez al año	
	Crear espacios para aportar sugerencias y comentarios acerca de sus funciones y estado actual del empleado en la empresa.	Gerencia	Una vez al mes	

Fuente: Elaborado por la autora.

En vista de los resultados de la Tabla 30, se tiene que la dimensión de vigor, es aquella que debe tener prioridad para elevar el compromiso de los trabajadores, seguido, está la dimensión de absorción y por último la dimensión de dedicación. Es por ello, que para cada dimensión se ha establecido actividades, charlas, iniciativas y mejoras, que aportarán en el fortalecimiento interno de la organización. Asimismo, se estableció un presupuesto por dimensión, considerando que la empresa debe invertir en el bienestar del personal para optimizar resultados y cumplir las metas establecidas.

3.4 Discusiones

La presente investigación se desarrolló en la Industria Licorera Iberoamericana ILSA S.A, en la ciudad de Quito, cuya actividad principal es la elaboración y comercialización de wiski, brandy, vodka. Así, con más de 25 años de trayectoria, la organización goza de una gran participación en el mercado ecuatoriano (EKOS, 2019). No obstante, la empresa detectó que los colaboradores parecían estar desmotivados, no llegaban a tiempo y no tenían

energía, es decir, existía una carencia de compromiso laboral. De acuerdo a estos acontecimientos, el estudio tuvo el objetivo de indagar y definir el nivel de engagement actual de los trabajadores de la empresa ILSA S.A, por lo que se procedió a examinar y observar el status del personal para mejorar la situación actual de la empresa (Pilco, comunicación personal, viernes 04 de junio, 2021).

Frente a los hallazgos encontrados, se procedió a realizar la comparación con investigaciones previas enfocadas a determinar el nivel de engagement de las tres dimensiones de estudio. En este sentido, se observó que el instrumento usado para la recopilación de la información, fue el formato Utrecht Work Engagement Scale en la versión de 17 preguntas (Schaufeli & Bakker, 2004). En efecto, los estudios concluyeron que, las empresas presentaban niveles entre promedio y elevado de engagement, por lo que, se sugirió continuar con el mismo direccionamiento y ejecución de estrategias en las organizaciones con la intención de que este nivel no descienda (Veloz, 2016; Frías, 2016 & Bobadilla et al., 2015). Así, los resultados de esta investigación encajaron con los trabajos anteriores, ya que, el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa ILSA S.A fue promedio, teniendo una tendencia a alto, por lo que se concluye que los colaboradores tienen compromiso laboral y poseen un vínculo con la organización.

Además, después de observar la información obtenida a través de la encuesta UWES, se determinó que la empresa de estudio, sí tiene personal engaged. En efecto, por medio de los datos obtenidos; y, a través de la comparación de las medias con el barremo de medición, se pudo determinar que los trabajadores presentan un engagement promedio, es decir, más de la mayoría se siente entusiasmado, contento, activo e identificado con su trabajo, brindando el mejor desempeño para el crecimiento de la organización. En este sentido, este estudio está avalado por varias indagaciones que demuestran que el engagement va de la mano con el entusiasmo, pertenencia, amor, perseverancia y satisfacción que encuentran los trabajadores para desarrollar su carrera profesional (Veloz, 2016). En consecuencia, los resultados concuerdan y mantienen correspondencia, ya que, sustentan que sí existe un vínculo entre el engagement y el desempeño laboral, porque hace que los colaboradores trabajen con dedicación, pasión, inspiración y propósito, aportando un desenvolvimiento óptimo en las actividades encomendadas (Rengifo et al., 2020; Garbero et al., 2019 & Spontón et al., 2012).

Asimismo, el análisis individual de las tres dimensiones, permitió la identificación de elementos esenciales para el engagement en la empresa ILSA S.A, por ejemplo; en la dimensión de vigor están, los recursos personales (comportamiento y conducta); en la

dimensión de dedicación, los factores emocionales (compromiso, intensidad, responsabilidad, capacidad de adaptación); y, en la dimensión de absorción, los medios laborales (trabajo en equipo, feedback, entusiasmo y vinculación con el medio social) (Rengifo et al., 2020; Massella, 2018 & Spontón et al., 2012). En consecuencia, estos elementos necesitan ser impulsados desde el área de gestión humana, porque es la que se encarga de velar por la estabilidad, seguridad y bienestar del capital humano en la organización (Valdez & Ron, 2011). En realidad, las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, comprenden elementos como: energía, conducta, vinculación social, participación e identificación, en primera instancia con el trabajo y posterior a ello con la empresa, tal cual lo expresan las siguientes investigaciones (Valdez & Ron, 2011). Es por eso, que el área de gestión humana, debe priorizar espacios para los trabajadores, con la finalidad, de afirmar y elevar la confianza, la seguridad y la autoestima del personal. En este sentido, esta área debe desenvolverse como un facilitador, para brindar un ambiente laboral de calidad, por lo que, debe trabajar en la parte emocional, para fomentar en el personal el desarrollo de nuevas competencias, empoderamiento, vínculos sociales, satisfacción laboral y liderazgo (Palmar, 2015).

No obstante, el área de gestión humana de la empresa de estudio, durante los últimos 3 años, ha limitado las actividades integradoras en la organización, porque se ha concentrado únicamente en actividades de selección y contratación de las nuevas vacantes, dejando de lado la formación, el desarrollo y las compensaciones de sus empleados, ocasionando en sus trabajadores bajo rendimiento y autoestima. Las principales causas para este acontecimiento fueron: desinformación, mala distribución del tiempo, presupuesto bajo y la actual pandemia (Pilco, comunicación personal, sábado 01 de octubre, 2021). Por tanto, es necesario que el área de gestión humana, emplee mecanismos y herramientas organizacionales para determinar las necesidades de la empresa; y, a través de estos instrumentos generar cambios que vinculen, integren y direccionen al personal (Veloz, 2016). En este sentido, Landy y Comte (2007), afirman que, las entidades empresariales, tienen la responsabilidad de aplicar teorías y fundamentos psicológicos en la organización, con el propósito de analizar y mejorar el comportamiento humano dentro del entorno laboral; y, como resultado de esto, incrementar la productividad.

Paralelamente, Salanova y Schaufeli (2009), aseveran que el engagement tiene relación directa con la gestión humana; y, a través de sus estudios comprobaron que aquellas organizaciones que se preocupaban por el engagement de sus colaboradores, contaban con personal feliz y enérgico, el cual favorecía y aportaba al ambiente laboral. Así, se pudo evidenciar que, en realidad, las organizaciones que fomentan el engagement son

enriquecidas en varios aspectos como: economía, entorno laboral; y ambiente social, ya que, el colaborador demuestra dedicación, esmero y seriedad al cumplir las actividades asignadas, asimismo expresa orgullo, estimación y amor por su trabajo, asumiendo su trabajo como un desafío personal y profesional, llevándolo a estar sumergido en sus requerimientos con una buena actitud la mayor parte del tiempo feliz (Schaufeli & Bakker, 2004). De modo que, la empresa ILSA S.A, se verá beneficiada principalmente en la parte económica. Según las investigaciones de Salanova y Schaufeli (2009) & Landy y Comte (2007), indican que, si una organización cuenta con personal capacitado, eficiente, contento y con un alto desempeño; exitosamente incrementarán la productividad y por ende la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, también mejorará su ambiente laboral, debido a que los trabajadores desarrollarán una buena conducta y actitud al realizar las actividades establecidas.

Al mismo tiempo, un protagonista esencial que va de la mano con el engagement es la psicología positiva, porque, su relación permite el estudio de las vivencias positivas, las características personales y las fortalezas propias. Efectivamente, las indagaciones de Peterson et al. (2013), afirman que la distinción de estos elementos ayudan a potenciar los talentos, habilidades y destrezas del personal, para tener como resultado la satisfacción personal, la identificación con la empresa, la estabilidad y el compromiso laboral. A partir de esta observación, los trabajadores estarán en la posibilidad de producir un buen desempeño en la organización (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Es así que, a través del instrumento UWES, se pudo evidenciar que, la dimensión de vigor, de la empresa de estudio, es aquella que requiere más atención, porque necesita desarrollar y fortalecer las características positivas del personal, debido a que, los niveles de energía, entusiasmo y motivación presentan un valor promedio, según el barremo de medición (Veloz, 2016).

Una vez, identificada la escasez de características positivas, es preciso desarrollar un plan de fortalecimiento o un plan de acción, para evitar que el nivel de engagement descienda; y, a través de nuevos procesos, actividades, acciones, mejoras y estrategias se logre incrementar el nivel de compromiso laboral en las organizaciones (Veloz, 2016). Es por eso que, la empresa ILSA S.A, al contar con una media general de 4.41, es decir, un nivel de engagement promedio, es importante que desarrolle un plan de acción, que contenga, actividades internas, charlas emocionales, incentivos, reconocimientos, felicitaciones, etc., con la intención de elevar este valor promedio y que los empleados puedan acrecentar el vínculo laboral afectivo con la organización (Rengifo et al., 2020; Garbero et al., 2019 & Spontón et al., 2012).

En conclusión, el instrumento UWES, maneja un formato universal, por lo que, el engagement es una herramienta útil, que permite desarrollar trabajadores contentos, comprometidos y felices, desencadenando excelencia organizacional y profesionalismo hacia los sujetos que aman su trabajo y por ende a la empresa. Asimismo, al analizar de forma individual las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, permite entender de manera específica la situación actual; y; percibir aquellas áreas que requieren más atención, con la intención de rectificar y desarrollar acciones en favor del personal de la organización (Carmona et al., 2019).

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El engagement o compromiso laboral, es un elemento fundamental en una empresa, puesto que, identifica la situación emocional positiva a través de los factores psicológicos, personales y laborales. También, se vincula directamente con el área de gestión humana y la psicología positiva, para desarrollar una organización eficiente y con capital humano engaged. En efecto, si las empresas promueven el engagement de sus colaboradores a través de espacios que fortalezcan la seguridad personal, el soporte social y el vínculo emocional, podrán obtener empleados eficientes, sobresalientes, motivados e inspirados al momento de ejercer sus funciones dentro y fuera de la organización.

El engagement mantiene una relación directa con el área de gestión humana, porque es la encargada de corregir, replantear y diseñar cambios en beneficio de los colaboradores; y, de este modo, desarrollar un ambiente laboral ameno y con personal comprometido. De modo que, la gestión humana es vista como un elemento esencial en las organizaciones, porque involucra a todas las áreas de la empresa, debido a que tiene el trabajo de tomar al hombre como su enfoque y desde ese punto generar estrategias para incentivar los logros y cumplimiento de las metas en la organización.

En cuanto a la organización interna de la empresa, es imprescindible resaltar que el instrumento de evaluación se lo aplicó a todos los miembros de la organización; y, mediante la media general de las tres dimensiones igual a 4.41, se pudo constatar que los colaboradores están engaged, puesto que, las ponderaciones resultantes del cuestionario de estudio demostraron un nivel de engagement promedio, tendiendo a alto en la organización. Asimismo, la dimensión con el nivel más elevado de engagement fue la de dedicación con un valor promedio de 4.66; luego está la dimensión de absorción con una media de 4.34; y, finalmente la dimensión de vigor con 4.22. De modo que, los empleados están comprometidos, inspirados e identificados con su trabajo porque demuestran voluntad, esmero y tenacidad al realizar sus funciones laborales.

En efecto, la dimensión con mayor presencia en la empresa fue la de dedicación, demostrando que los empleados encuentran sentido y propósito en todas las funciones encomendadas. Además, se enfocan al 100% en su trabajo, ya que, esto les permite retroalimentarse a ellos mismo y crecer de manera profesional. Por otro lado, la dimensión de absorción indicó que la mayoría de los empleados se dejan llevar por su trabajo y sienten que el tiempo transcurre rápido cuando están en el mismo; sin embargo, no todos se

sienten identificados con este factor, por lo que hay que prestar atención a la dimensión estudiada. Así pues, la dimensión de vigor se ubicó en el último lugar, es decir, si existe engagement, pero los sujetos presentan niveles de energía, resiliencia y perseverancia pocas veces a la semana.

Finalmente, se concluye que los trabajadores de la empresa ILSA S.A sí requieren de un plan de fortalecimiento del engagement, ya que, el resultado indica que están en un nivel promedio, por lo que a través de estrategias podría incrementar su calificación hasta que la organización lo considere pertinente.

4.2 Recomendaciones

Se sugiere que la empresa detecte e identifique los impactos negativos que están presentes en la organización, con la intención de suprimir el síndrome de Burnout, debido a que, este es considerado como un padecimiento laboral, que altera el estado emocional y psicológico de los colaboradores, lo que significa que no puede haber presencia de engagement si, antes no se resuelve lo anterior.

Se aconseja a la organización, aplicar por lo menos una vez al año el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale; y, de este modo, entender cuál es la situación actual del personal, así como también, detectar qué necesidades presentan para tomar acciones correctivas.

En cuanto al área de gestión humana, la cual es encargada de velar por el bienestar y estabilidad de los trabajadores, se sugiere emplear campañas y programas motivacionales positivas que ayuden al reforzamiento del engagement, con la intención de contar con personal comprometido al 100%. En sí, para incrementar el nivel de engagement de las tres dimensiones estudiadas, se recomienda planificar estrategias para todas las áreas de la empresa, ya que, es necesario que todo el personal que labora en la compañía llegue a sentirse completamente engaged.

Para elevar la dimensión de vigor, se ha establecido diferentes iniciativas y acciones que ayudarán al incremento de este indicador. Una de ellas es realizar pausas activas de 20 minutos en la organización todos los días, con el fin de que los trabajadores puedan despejarse, desconectarse y salir de la monotonía de su trabajo por este lapso de tiempo, teniendo como resultado trabajadores activos, contentos y vigorosos. Asimismo, para incentivar la dimensión de dedicación, se diseñó actividades para que el empleado encuentre ese vínculo, conexión, propósito y orgullo al realizar su trabajo. Una de ellas es celebrar los logros, reconocimientos y triunfos de los trabajadores, esto hará que los sujetos se esfuercen más para alcanzar este mérito en la organización.

En cuanto a la dimensión de absorción, también, se propuso tareas que ayudarán a elevar la concentración de los empleados; y a la vez asumir retos. Entre ellos está, promover el trabajo bajo presión y reconocer los resultados, esta actividad ayudará a fortalecer la confianza en sí mismo y a percatarse de que los trabajadores son capaces de realizar actividades fuera de su zona de confort.

Por último, es necesario que la empresa ILSA S.A ejecute el plan de fortalecimiento propuesto para ascender el engagement en los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial /Organizacional*. (6.ª ed.) Cengage Learning Editores. <https://bit.ly/2XekHQs>
- Admasachew, L., & Dawson, J. F. (2011). Employee Engagement. A Brief Review of Definitions, Theoretical Perspectives and Measures. *Aston Business School*, 11. <https://bit.ly/3E7yR6B>
- American Psychological Association [APA]. (2021). Teorías de la Salud Ocupacional. American Psychological Association. <https://www.apa.org/pubs/journals/ocp>
- Artigas, W., & Robles, M. (2010). Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas. *Revista Digital Universitaria*, 11(11), 1–17. <https://bit.ly/35Ppf7>
- Berdullas, S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. Entrevista a Marisa Salanova. *Infocop Revista*, 38, 32–41. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=1853
- Bobadilla Yzaguirre, M., Callata Nosiglia, C., & Caro Rojas, A. (2015). *Engagement Laboral y Cultura Organizacional* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio digital de la Universidad del Pacífico. <https://bit.ly/3ueoxVO>
- Bolier, L., Haverman, M., Westerhof, G., Riper, H., Smit, F., & Bohlmeijer, E. (2013). Positive psychology interventions: A meta-analysis of randomized controlled studies. *BMC Public Health*, 13(1), 1–20. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-119>
- Carmona, H., Marcos, A., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2019). The Utrecht work engagement scale for students (UWES-9S): Factorial validity, reliability, and measurement invariance in a Chilean sample of undergraduate university students. *Frontiers in Psychology*, 10, 1017. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01017>
- Carro, F., & Caló, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada, su importancia como objeto de estudio para las ciencias sociales. *VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de la Plata*, 18. <https://bit.ly/2ZZqnit>
- Casas, L. (2015). *Psicología Organizacional y su Historia*. <https://bit.ly/3A4Cqbl>
- Ceron Ruiz, J. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas* [Trabajo de Diplomado en alta Gerencia y administración de empresas]. Repositorio digital Universidad Militar Nueva Granada, 30. <https://bit.ly/35HLiG1>
- Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2(2), 311. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2006.0002.10>
- Csikszentmihalyi, M. (1934). Antecedentes e Historia. *PsicoActiva*. <https://bit.ly/3lbDO5L>

- Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: the psychology of optimal experience. *Choice Reviews Online*, 28(01), 28-0597-28-0597. <https://doi.org/10.5860/choice.28-0597>
- Díaz, L. (1998). Psicología del trabajo y las organizaciones. Concepto, historia y método. *Papele*, 29(1), 2–5. <https://bit.ly/2X7JENc>
- Díaz, V. (2010). La psicología de la salud: antecedentes, definición y perspectivas. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 2(3), 57–71. <https://bit.ly/3o9iFw7>
- Diener, E. (2021). Edward Diener, psicólogo conocido como Dr. Happiness. *The New York Times*. <https://nyti.ms/3jZr7eT>
- Dominguez, R., & Erick, C. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21(96), 660–679. <http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>
- Dondena, L., & Klappenbach, H. (2016). Enseñanza de la psicología positiva en la Argentina: un estudio socio-bibliométrico. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 8(2), 1–22. <https://doi.org/10.5872/psiencia/8.2.141>
- EKOS. (2019). *Industria Licorera Iberoamericana ILSA SA / Ekosnegocios*. <https://bit.ly/3xxNCvn>
- Elizalde, R., Mollo F., & Flores J., (2014). Psicología organizacional: aplicación en la vida profesional. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(2), 243. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i2.3731>
- Equipo Circular HR de Fundación Chile. (2018). Engagement 2018 Medición. *Fundación Chile*, 76. <https://bit.ly/3noWqlw>
- Fredrickson, B. (2009). *Positivity*. <http://www.positivityratio.com/>
- Frías Herrera, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. 1–131 [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio digital Universidad Veracruzana. <https://bit.ly/3CVovp7>
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional. *Atlantic International University*, 10. <https://bit.ly/3uHlQ4w>
- Galicia, S., García Oliver, M., & Hernández, H. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>
- García & Forero. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120–142. <https://doi.org/10.17081/psico.17.31.1474>
- Garbero, L., Labarthe, J., Ferreira, A., & Chiminelli, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement

- en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305–316.
<https://doi.org/10.22235/cp.v13i2.1888>
- Granados P., I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IPSI*, 14(2), 271–278.
- Grau, J., & Hernández, E. (2005). Psicología de La Salud: Aspectos Históricos y Conceptuales. *Centro Universitario En Ciencias de La Salud*, 1–41.
<https://bit.ly/3mnuw79>
- Hakanen, J., Ropponen, A., Schaufeli, W., & Witte, H. (2019). Who is Engaged at Work?: A Large-Scale Study in 30 European Countries. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(5), 373–381.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001528>
- Hernández, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. <https://bit.ly/3E5ImTH>
- Hernandez, C., Llorens, S., Rodriguez, M., & Dickinson, E. (2016). Validación de la escala UWES en profesionales de la salud en México. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 89–100. <https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi14-2.veup>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. <https://bit.ly/2XsAilV>
- Jaik, A., & Cárdenas, J. (2014). Inventario para la medición Engagement, (ilusión por el trabajo). Un estudio instrumental. *Conservation Genetics*. <https://bit.ly/3E7R580>
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 187–194. <https://bit.ly/3C0eVRd>
- Kuok, A., & Taormina, J. (2017). Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory. *Psychological Thought*, 10(2), 262–287.
<https://doi.org/10.5964/psyct.v10i2.236>
- Landy, F., & Comte, J. (2007). La Psicología Organizacional del Trabajo y su importancia. *Instituto Salamanca*, 1–2. <https://bit.ly/3ocNJLy>
- Leplat, J. (2020). Psicología del trabajo : Una descripción general. *Laboreal*, 16(1).
<https://doi.org/10.4000/laboreal.16167>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42–52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martín, G. (2015). Engagement. “En busca de la Excelencia Organizacional”. *Empresarial & Laboral*. <https://bit.ly/3z6G9nk>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, P. (2001). Job burnout. *Annual Review of*

- Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Massella Sánchez, A. (2018). *Correlación entre motivación y satisfacción laboral* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio digital Universidad Rafael Landívar. <https://bit.ly/3C0bCJD>
- Mayol, D. (2013). Taylor, Cien años despues. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XIX(2), 195–209. <https://bit.ly/2XjtErA>
- Méndez, M. (2013). Historia de la Psicología Organizacional / UTEL. <https://bit.ly/3E3xaap>
- National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH]. (2013). Occupational Health Psychology. *Encyclopedia of Sciences and Religions*. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-8265-8_100754
- Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/3nkhbi8>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo*. Tratado Sobre Seguridad Social. <https://bit.ly/2XVI95W>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. Temas de Salud. <https://bit.ly/3hnEWlr>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2015). *Plan de acción sobre la salud de los trabajadores*. Organización Panamericana de la Salud. <https://bit.ly/3txS8cj>
- Osborne, S., & Hammoud, M. (2017). Effective Employee Engagement in the Workplace. *International Journal of Applied Management and Technology*, 16(1), 50–67. <https://doi.org/10.5590/ijamt.2017.16.1.04>
- Palací, F., Agulló, E., & Gómez, A. (2005). *Psicología de la organización*. Prentice Hall / Pearson. <https://bit.ly/3z3923Z>
- Palmar Peñuela, C. (2015). *Aportes de la Psicología Social de las Organizaciones para la comprensión de la Identidad Organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio digital Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3211>
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: Una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*, 23(2), 121–133. <https://bit.ly/3gHyMM5>
- Patlán, J. (2017). Salud Ocupacional y Psicología. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. <https://bit.ly/3yZyLKp>
- Pereda, S., & Berrocal, F. (2000). Psicología del Trabajo y Gestión del conocimiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://bit.ly/3EaWZVK>
- Peterson, C., Sun, J., & Park, N. (2013). Positive psychology: Research and practice. *Terapia Psicológica*, 31(1), 11–19. <https://bit.ly/2VDqQFa>
- Pineda, I. (2005). Fundamentos de la Psicología del Trabajo. *Universidad Nacional*

- Autónoma de México*, 54–93. <https://bit.ly/3k1qVfb>
- Rengifo Cedeño, S., Daza Barrero, G., Salazar Roza, P., & Sanchez Perdomo, L. (2020). *Los factores de engagement y su aplicación en la Gestión humana* [Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio digital Universidad Piloto de Colombia. <https://bit.ly/3nr9c2K>
- Salanova & López. (2011). Introduction: Social Psychology and Positive Psychology: International Journal of Social Psychology. *Revista de Psicología Social*, 26(3). <https://bit.ly/38XyxJ9>
- Salanova, M. (2021). *Psicología de la salud ocupacional*, Marisa Salanova. Editorial Síntesis. <https://bit.ly/3Ebioyq>
- Salanova, M, Schaufeli, W., Gumbau, L., & Peiró, S. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? | Revista de psicología. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, 117–134. <https://bit.ly/38Wcpiv>
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *The Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *Un paso más allá: Trabajadores engaged y organizaciones saludables*. Alianza Editorial, 271–295. <https://bit.ly/3kHMGB2>
- Sánchez, S., Gordillo, M., Gómez, M., Ruiz, I., Bermejo, L., & Rabazo, J. (2016). El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de bajadoz. *Psicología, Ciencia y Profesión: Mirando Al Futuro*, 2, 261–270. <https://bit.ly/3h2j5k3>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W & Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?. *Work & New Technology*, 8. <https://bit.ly/394S3U1>
- Schaufeli, W. (2011). Work Engagement: What do we know?. *OHP workshop*, 60-65. <https://bit.ly/3CHaU4y>
- Schein, E. (2013). *Gestión del Talento*. <https://bit.ly/3l9ck0u>
- Seligman, M. (2005). Psicología Positiva. *Psicología Positiva*, 2, 1–30. <https://bit.ly/2YCRy1C>
- Seligman, M. (2014). *La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. Océano expés. <https://bit.ly/3k1JYWL>
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *The*

- American Psychologist*, 55(1), 5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Shimazu, A., Schaufeli, B., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., Sakamoto, M., Irimajiri, H., Amano, S., Hirohata, K., Goto, R., & Kitaoka, K. (2008). Work engagement in Japan: Validation of the Japanese version of the Utrecht work engagement scale. *Applied Psychology*, 57(3), 510–523. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00333.x>
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(2), 147–154. <https://bit.ly/2WIR9A4>
- Torres, F., & Cantú, L. (2020). Motivation and employee satisfaction at work in a nonprofit service organization. *Interciencia*, 45(12), 549–555. <https://bit.ly/3CO31u6>
- Tortosa, F., & Civera, C. (2006). *Historia de la psicología*. McGraw-Hill. <https://bvirtual.epn.edu.ec:2145/es/ereader/epn/50294>
- Universidad Autónoma de México [UNAM]. (2002). *Psicología del Trabajo*. <https://bit.ly/3nkPiX5>
- Vaillant, G. (2012). Positive mental health: Is there a cross-cultural definition?. *Postepy Psychiatrii i Neurologii*, 21, 229–250. <https://bit.ly/2X7M0f0>
- Valdez, H., & Ron, C. (2011). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. *UWES Manual*. <https://bit.ly/3hIrtL0>
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20–33. <https://bit.ly/3qaHaaY>
- Vázquez, C. (2006). La psicología positiva en perspectiva. *Papeles Del Psicólogo*, 27(1), 1–2. <http://www.enpp.org>
- Veloz Balseca, S. (2016). *Análisis del engagement al trabajo en la ferretería “la competencia” de esmeraldas, 2019* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio digital Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://bit.ly/3le6aw5>

ANEXOS

Anexo 1- Carta de Aceptación empresa ILSA S.A

	INDUSTRIA LICORERA IBEROAMERICANA ILSA S.A
Quito, 27 de Julio de 2021	
<p>Estimado:</p> <p>Ing. Fausto Serrade</p> <p>Presidente de la Comisión de Aprobación de Planes y Proyectos de Titulación</p>	
<p>Por medio de la presente, la empresa Industria Licorera Iberoamericana ILSA S.A., permite notificar la aceptación del proyecto de investigación: "Análisis del Engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A utilizando Utrecht Work Engagement Scale", a llevarse a cabo por la estudiante de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional: Ivonne Yadira Cisa Quishpe con CI: 1726758061, teniendo como responsable del proyecto a la Lic. Maricela Pilco.</p>	
<p>Esperamos que la culminación del proyecto de investigación se lleve a cabo bajo las condiciones de confidencialidad y que la información proporcionada sea usada específicamente para fines académicos y por el tiempo que dure la investigación.</p>	
<p>Saludos cordiales,</p>	
	<p>INDUSTRIA LICORERA IBEROAMERICA ILSA S.A. <i>Pasión por la calidad</i> Gestión Humana</p>
<p>Lic. Maricela Pilco Gestión Humana ILSA S.A</p>	
<p>Contacto: 0983989079 Correo: mpilco@ilsa.la</p>	
<p>Panamericana Sur Km8 ½ y Av. Morán Valverde (Esquina) Telf. 02- 3986320 Quito-Ecuador</p>	

Anexo 2 - Diseño de la encuesta virtual para empresa ILSA S.A

Encuesta virtual a colaboradores de la empresa ILSA S.A

La Escuela Politécnica Nacional, se encuentra realizando un proyecto de investigación relacionada a una tesis de pregrado de la estudiante Ivonne Yadira Cisa Quishpe, cuyo estudio está enfocado en: Analizar el nivel de engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A.

Estimado colaborador a continuación se presenta un cuestionario dividido en dos secciones, por favor seleccione la opción que más se ajuste a la realidad.

Información General

Para su conocimiento, esta encuesta se está desarrollando de manera anónima.

Seleccione su género

<input type="checkbox"/>	F
<input type="checkbox"/>	M

¿En qué rango de edad se encuentra?

<input type="checkbox"/>	18 a 27 años
<input type="checkbox"/>	28 a 38 años
<input type="checkbox"/>	39 a 49 años
<input type="checkbox"/>	50 en adelante

¿Cuál es su estado civil?

<input type="checkbox"/>	Soltero
<input type="checkbox"/>	Casado
<input type="checkbox"/>	Divorciado
<input type="checkbox"/>	Unión libre
<input type="checkbox"/>	Viudo

¿Cuál es su nivel de estudios?

<input type="checkbox"/>	Sin escolaridad
<input type="checkbox"/>	Primaria
<input type="checkbox"/>	Secundaria
<input type="checkbox"/>	Bachillerato
<input type="checkbox"/>	Tercer nivel
<input type="checkbox"/>	Cuarto nivel

¿Cuál es el su tipo de contratación?

<input type="checkbox"/>	Relación de dependencia
<input type="checkbox"/>	Prestación de servicios

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

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

¿Qué tiempo está en su puesto actual?

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

¿En qué área de la empresa se desempeña?

Gerencia
Envasado
Mantenimiento
Elaboración y calidad
Gestión humana
Logística
TIC
Contable-financiero

Utrecht Work Engagement Scale

La presente encuesta tiene como objetivo: Analizar el nivel de Engagement (compromiso) que tienen los trabajadores de la empresa ILSA S.A, utilizando Utrecht Work Engagement Scale.

A continuación, se presentan 17 preguntas que se relacionan a cómo se siente en el trabajo, utilizando la escala de likert con 7 opciones de respuesta, escoja una contestación para cada pregunta.

Dimensión de Vigor

Lea cuidadosamente cada enunciado y para cada pregunta asigne una respuesta, considerando que: 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Pocas veces al mes), 4 (Una vez por semana), 5 (Pocas veces por semana), 6 (Todos los días).

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
En mi trabajo, siento que estoy lleno de energía							
En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso							
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar							
Puedo seguir trabajando por períodos muy largos a la vez							
En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente.							
En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien							

Dimensión de Dedicación

Lea cuidadosamente cada enunciado y para cada pregunta asigne una respuesta, considerando que: 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Pocas veces al mes), 4 (Una vez por semana), 5 (Pocas veces por semana), 6 (Todos los días).

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito							
Estoy entusiasmado con mi trabajo							
Mi trabajo me inspira							
Estoy orgulloso del trabajo que hago							
Mi trabajo es desafiante							

Dimensión de Absorción

Lea cuidadosamente cada enunciado y para cada pregunta asigne una respuesta, considerando que: 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Pocas veces al mes), 4 (Una vez por semana), 5 (Pocas veces por semana), 6 (Todos los días).

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo que me rodea							
Me siento feliz cuando trabajo intensamente							
Estoy inmerso en mi trabajo							
Me dejo llevar por mi trabajo							
Me es difícil despegarme de mi trabajo							

Gracias por su tiempo y participación.