



ESCUELA DE PSICOLOGIA

ENGAGEMENT COMO FACTOR QUE INFLUYE EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE UN ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN DE
EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR

ANDREA MARIBEL TERÁN CADENA

AÑO

2019



ESCUELA DE PSICOLOGIA

ENGAGEMENT COMO FACTOR QUE INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE UN ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DE LA CIUDAD DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga Mención Organizacional

Profesor Guía

Julio Andrés Bastidas Valencia

Autor

Andrea Maribel Terán Cadena

Año

2019

DECLARACIÓN DEL PROFERO GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, Engagement como factor que influye en el Desempeño Laboral en la Área Comercial de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito, a través de reuniones periódicas con la estudiante Andrea Maribel Terán Cadena, en el semestre 2019-20, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Julio Andrés Bastidas Valencia
Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos
C.I 1710455328

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Engagement como factor que influye en el Desempeño Laboral en la Área Comercial de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito, de la estudiante Andrea Maribel Terán Cadena, en el semestre 2019-20, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Javier Alexander Navarrete Guerra
Master of Business and Administration
C.I.: 1716185622

Pablo Xavier Molina Bravo
Magister en Docencia Universitaria
e Investigación Educativa
C.I.: 1706785119

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Andrea Maribel Terán Cadena

C.I 1719056903

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios, a mi familia y a mis docentes por apoyarme en esta trayectoria de la carrera para titularme como Psicóloga Organizacional y por inspirarme siempre a aprender más y seguir forjándome como una excelente profesional.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres quienes han estado conmigo siempre apoyándome en todo para poder culminar mi carrera y principalmente a mi madre Lidia por su esfuerzo e iniciativa para que yo pueda estudiar en esta prestigiosa Universidad. Mi título es para ella.

RESUMEN

En el presente trabajo se va a establecer cuál es el impacto e influencia que el Engagement tiene en relación al Desempeño laboral y conocer sus dimensiones. Para el estudio se va a emplear en colaboradores que pertenecen al área comercial de una institución educativa de la ciudad de Quito. Su metodología es cuantitativa que se va a emplear el test UWES y relacionar con la evaluación de desempeño de cada colaborador.

Se va a tratar sobre las dimensiones del Engagement como el vigor, dedicación y absorción como un gran aporte en los colaboradores y cómo se puede aplicar para mantener niveles altos de desempeño laboral. Este factor es un tema que concierne al departamento de Talento Humano para que pueda desarrollarlo cada vez más en las organizaciones y que va de la mano de la cultura organizacional. Primero se debe emplear el Engagement de manera individual para después implementarlo de manera grupal y a nivel organizacional.

Palabras clave: Engagement, Desempeño Laboral, Organización, Compromiso, Colaboradores, Área Comercial.

ABSTRACT

In the present work it is going to establish what the impact is and influence that the Engagement has in relation to the Work performance and to know its dimensions. For the study it will be used in collaborators that belong to the commercial area of an educational institution in the city of Quito. Its methodology is quantitative that the UWES test will be used and related to the performance evaluation of each collaborator.

The dimensions of the Engagement will be treated as vigor, dedication and absorption as a great contribution in the collaborators and how it can be applied to maintain high levels of work performance. This factor is an issue that concerns the Human Talent department so that it can develop it more and more in organizations and that goes hand in hand with the organizational culture. First, the Engagement must be used individually and then implemented in a group and at the organizational level.

Key words: Engagement, Labor Performance, Organization, Collaborators, Commercial Area, Commitment.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. FORMULACION DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	3
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	6
3. OBJETIVOS.....	6
3.1. Objetivo general.....	6
3.2. Objetivos específicos	6
4. MARCO TEORICO	6
5. HIPÓTESIS	14
6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	15
6.1. Tipo de diseño enfoque y alcance.....	15
6.2. Muestreo participante.....	15
6.3. Recolección de datos / Herramientas a utilizar	16
6.4. Pre-validación del instrumento.....	17
6.5. Procedimiento	20
6.6. Tipo de análisis	21
7. ASPECTOS ÉTICOS.....	22
7.1. Consentimiento informado	22
7.2. Tratamiento de la información.....	23
7.3. Autoreflexividad.....	24
7.4. Consecuencia de la investigación	24
8. VIABILIDAD	25
9. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	26
10. CRONOGRAMA.....	31
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34

REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas están enfocándose en desarrollar y optimizar el capital humano ya que es un elemento importante en la organización para obtener mejores resultados y altos niveles de desempeño laboral. En las áreas Comerciales por lo general se manejan mediante un cumplimiento de metas y objetivos y son recompensados de manera económica, pero ¿qué pasa cuando los colaboradores presentan bajos niveles de desempeño y los incentivos económicos no son suficiente? Las empresas están buscando de qué manera se puede obtener y mantener empleados saludables, comprometidos con la organización, resilientes y felices con sus actividades para obtener resultados óptimos en su desempeño.

El Engagement es un factor que puede aportar generando colaboradores comprometidos con la organización, con altos niveles de energía y dedicación para evitar una desmotivación laboral con sus actividades y no se encuentren afectados en su desempeño, siendo así beneficioso para ambas partes. Es un tema innovador que se propone incluir en la Dirección de Talento Humano creando nuevas políticas, debido a que se maneja en el ámbito de la Psicología de la Salud Ocupacional. En algunas ocasiones se cree que los trabajadores son el activo más valorado de las empresas y se interesan por su bienestar y salud psicológica (Salanova y Schaufeli, 2004, p. 111).

La palabra Engagement difícilmente tiene una traducción significativa, se sabe que al traducirlo al español se lo conoce como Compromiso, pero va más allá de un compromiso con la organización, es decir, incluye un conjunto de motivaciones personales, dedicación al trabajo, mentalidad sana, energía, felicidad, etc. creando un ser psicológicamente estable, con ganas de entregar todo su potencial en las actividades laborales. Por esta razón las organizaciones buscan que sus colaboradores muestren iniciativa personal siendo proactivos y efectivos, aporten con los demás y así fortaleciendo el trabajo en equipo y se envuelvan con la excelencia. (Salanova y Schaufeli, 2004, pp. 111 y 112). Como una definición más concreta se establece que “El engagement es un estado

mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7).

Con más frecuencia en las organizaciones se vincula el tema de Psicología Positiva con el fin de mantener empleados “sanos” mentalmente, manteniendo una salud ocupacional estable. Seligman (1999) define a la psicología positiva como el “estudio científico del funcionamiento óptimo de la persona”, y vinculado al mundo organizacional como Psicología Organizacional Positiva se basa en el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y grupos en las organizaciones al igual que su gestión efectiva. Como objetivo se enfoca en explicar, pronosticar y puntualizar el funcionamiento eficaz en el ámbito empresarial, así como fomentar y mejorar la calidad de vida laboral. Para conseguir estos objetivos hay que orientarse en los varios niveles del funcionamiento óptimo y la vida organizacional positiva como los niveles individuales, interindividuales, grupales, organizacionales y sociales (Salanova y Schaufeli, 2004, pp. 113 y 114).

El Engagement tiene una vinculación positiva con el desempeño laboral a nivel de rasgo y como estado. Favorece los altos niveles de desempeño y garantiza mejores ganancias para las empresas, por esta razón es de gran importancia instruir empleados Engaged ya que existe la posibilidad de que tengan altos niveles de desempeño y se mantengan comprometidos con su trabajo. A su vez la organización puede apoyar en esta transición brindando medios o recursos que faciliten su aprendizaje y aplicación (Bakker, AB. Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. 2011, p. 138).

Referente a lo expuesto, son temas muy importantes que actualmente se manejan en las organizaciones y es por este motivo que se ha despertado un gran interés en conocer la relación o influencia que el Engagement puede tener sobre el desempeño laboral y se ha creado una investigación de tipo cuantitativa para medir los niveles de engagement que puede tener un colaborador que se desempeña en el área comercial de una institución educativa de Quito y de qué manera puede influir en el desempeño laboral para obtener mejores resultados en el cumplimiento de objetivos y metas. Las herramientas que se utilizarán para

conocer los niveles de dichos factores se empleará el test UWES y los resultados de la evaluación de desempeño que se lo emplea cada año en la institución para así contrastar esta la relación o influencia que tiene el engagement con el desempeño laboral y conocer que niveles de engagement manejan los colaboradores y de qué manera se puede reforzar, implementar o mantener para obtener mejores resultados en la productividad.

1. FORMULACION DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las organizaciones dan más valor al talento humano y quieren invertir en él para mejorar su desempeño, de esta manera obtener buenos resultados en su desenvolvimiento laboral y se convierta en un beneficio para la empresa. En este caso existe un elemento importante sobre el que organizaciones pueden hacer énfasis para mejorar su desempeño y es el compromiso o engagement que cada uno puede tener con la empresa. (Castañeda, Betancourt, Salazar y Mora, 2017)

“El Engagement es un estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral” (Salanova y Schaufeli, 2004, p.109). En la sociedad ecuatoriana actual, hay que promover el compromiso que los empleados tienen con la organización para que su trabajo no sea rutinario o monótono. Si en las empresas se trata y fomenta más el Engagement, según González, Corte, & Rubio (citado en Salcedo 2013, p.16) sería una alternativa para evitar: “agotamiento emocional, despersonalización y pérdida o reducción de la realización personal en el trabajo”, ocasionando un crecimiento en el mercado competitivo, lo que es beneficioso para ambas partes. Por este motivo es importante realizar dicha investigación ya que es un factor importante para los colaboradores de una organización y se puede obtener un personal proactivo y productivo generando buenos resultados laborales.

Castañeda et al. (2017, p. 2) señalan que en nuestro entorno la industrialización avanza todos los días en gran medida provocando carga laboral y el riesgo

psicosocial. Por este motivo los altos mandos se plantean nuevos métodos para hacer que este espacio no se convierta en un entorno inoportuno y riesgoso para el trabajador o que solamente esté basado en la productividad. Como por ejemplo el Área Comercial se caracteriza por ser el departamento más importante de una organización ya que por medio de ellos ingresa el capital y las ganancias que mantendrán a toda la empresa, por esta razón el trabajo es más presionante y tiene mayor responsabilidad. Por lo tanto, si se incluye el Engagement en un área comercial se obtendrá mejores resultados en el trabajo y se mantendrán empleados eficaces ya que por lo general en este tipo de áreas para motivar a su equipo lo primero que se piensa es en la recompensa económica. También es relevante destacar que ciertas organizaciones en los últimos tiempos han aumentado su preocupación por certificar un bienestar laboral en estas áreas con sus colaboradores obteniendo mejores resultados en su desempeño. (Castañeda, et al., 2017, p. 7)

En algunas ocasiones se ha querido ver otras opciones para motivar al personal y mejorar su desempeño, pero es más complejo ya que en un colaborador existe una motivación intrínseca y la organización no cumple un papel fundamental en ese tema. Consecuentemente se tomará más en cuenta una motivación extrínseca donde la organización si tiene influencia en el colaborador. Según Soriano (2001, p. 7) motivación extrínseca es lo que se provoca fuera del individuo por el medio ambiente y por otras personas, dicho estado depende del exterior de que se cumplan una serie de condiciones ambientales o exista alguien dispuesto y capacitado para generar esa motivación.

Algunos empresarios que pretenden mejorar la proactividad, desempeño e iniciativa laboral incrementando remuneraciones, no lograrán en sus colaboradores obtener una mente y actitud positiva. Según Schaufeli *et al.* supone que Engagement es un constructo motivacional determinado como una fase mental positiva de producción correspondiente a lo laboral, que tiene como característica la fuerza, la entrega y la impregnación (citado en Álvarez, Castro y Vila, 2014, p.29). Kahn y Rich *et al.* Indican que cuando un colaborador se personaliza más en el trabajo va a aumentar la relación con las actividades y se obtendrá un mejor desempeño de manera voluntaria con la finalidad de

beneficiar a la empresa (citado en Álvarez, et al., 2014, p.29). Por este motivo se debe lograr que la persona sienta satisfacción con su trabajo. Las investigaciones con el tema de Engagement han sido algunas relacionando con otros factores como el optimismo, la personalidad resistente y el comportamiento altruista ya que constituyen el capital psicológico positivista. (Maury-Ortiz, Martínez-Lugo y González-Colón, 2014, p. 281). Es por esta razón que se desea relacionar con el desempeño laboral. “El engagement favorece los altos niveles de desempeño y asegura mejores ganancias para la organización, también existe la posibilidad de que los empleados que tienen altos niveles de desempeño se mantengan comprometidos con su trabajo” (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011, p.138).

Consecuentemente se puede tomar como opción, fomentar el compromiso y mejorar la motivación ya que las empresas tienen toda la potestad para influir en las personas aumentando estos factores, con el fin de obtener resultados óptimos y un mejor desempeño laboral. Según Pedraza, Amaya y Conde, (2010, p. 495) el desempeño de los empleados es considerado como una parte fundamental para desarrollar la efectividad y éxito de una entidad laboral, por este motivo existe mayor interés en los gerentes que se ocupan del talento humano no solo en cómo medirlo sino también cómo mejorarlo en cada colaborador. En este caso el desempeño son las acciones y comportamientos que se observan en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la empresa.

En la presente investigación se desea conocer que en el área comercial sí se puede brindar Engagement y mejorar la motivación extrínseca, para que influya de manera efectiva en el desempeño laboral del personal que se realizará el análisis. Se considera un gran aporte para las organizaciones ecuatorianas con la promoción y desarrollo de generar colaboradores Engaged (comprometidos) en los departamentos comerciales de varias organizaciones. Schaufeli y Salanova recomiendan que dichos contribuyentes estén vinculados con sus actividades laborales de una manera eficiente y vigorosa provocando un bienestar laboral (citado en Álvarez, et al., 2014, p.29).

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el impacto que genera el Engagement en el Desempeño Laboral de un área comercial?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Establecer el impacto del Engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de un Área Comercial de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito.

3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la influencia que el Engagement tiene sobre el Desempeño Laboral.
2. Determinar las dimensiones de Engagement y conocer cuál de ellos tiene mayor influencia en el desempeño laboral.

4. MARCO TEORICO

Hoy en día en las organizaciones sabemos que el capital humano que las integran es valioso por el esfuerzo, desempeño y contribuciones que generan en beneficio de la empresa; dichas actividades pueden tornarse aburridas, pesadas o estresantes provocando que su ritmo de trabajo vaya disminuyendo o que el mismo se vea afectado de forma significativa en la calidad requerida. Por esta razón su compromiso y motivación no deben reducir o desaparecer para que en el trabajo no exista un desgaste o malos resultados.

Por lo antes señalado a continuación se describen los principales elementos que conforman el engagement y su importancia en la gestión individual de los trabajadores.

Engagement traducido al español significa compromiso y es conocido como un estado mental positivo que el trabajador tiene, orientado a la realización

profesional y laboral (Lorente y Vera, 2010, p.16). Los autores Schaufeli y Bakker lo definen así:

El engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7).

Según Schaufeli y Bakker, el Engagement consta de tres factores fundamentales que son el vigor, la dedicación y la absorción del individuo. El Vigor “se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. La dedicación implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar sentimientos de significado y entusiasmo” (Bakker et al., 2011, p.136).

Así mismo “La Dedicación implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar sentimientos de significado y entusiasmo” (Bakker et al., 2011, p.136).

Y finalmente, la absorción “tiene que ver con tener una absoluta concentración y una fascinación con el trabajo” (Bakker et al., 2011, p.136).

En ese mismo sentido, Lorente y Vera (2010, p. 18) soportan la propuesta de Schaufeli y Bakker pues identifican que: primero el vigor (conductual-energético) identificado como la aspiración de esmerarse en las actividades que realizan y altos niveles de energía y optimismo. Segundo esta la dedicación (emocional) que se refiere a la alta implicación laboral y el sentido de trascendencia,

aclamación, jactancia, infusión y desafío por lo laboral. Tercero la absorción (cognitivo) se manifiesta en el momento que un individuo está centrado en sus actividades y es difícil desconectarse debido a que se está disfrutando el trabajo.

Según Lorente y Vera (2010, p. 16) el Engagement se caracteriza por poseer energía profunda y tenacidad mental en áreas laborales, también se asemeja como un esfuerzo voluntario. Un trabajador que tiene un nivel sentimental elevado de dominio con la industria brinda mayor esfuerzo a comparación de lo solicitado y son responsables con su trabajo, son conocidos como trabajadores Engaged que son favorables para la empresa y se debe fomentar su presencia.

Por consiguiente, se tiene como determinantes del Engagement los recursos laborales de una organización. Rodríguez y Bakker (2005, p.440) han encontrado el soporte social de los colegas y supervisores, retroalimentación sobre, la libertad o proporciones de ilustración y conocimiento que se asocia efectivamente al Engagement. También se refiere a los aspectos físicos, sociales o de organización del trabajo que pueden reducir los costes fisiológicos y psicológicos asociados a la demanda de trabajo, ser continuos en los objetivos del trabajo y estimular el aprendizaje, crecimiento personal y el desarrollo. Además, pueden tener un efecto motivador al momento de satisfacer necesidades humanas básicas como las de auto eficiencia, relación y autonomía. Por ejemplo, se da valor al feedback ya que permite tener un mayor aprendizaje y ayuda a aumentar las competencias laborales, la autonomía y el apoyo social ayuda a crear un sentido de pertenencia a un grupo, esto influye en que se tenga más éxito en los objetivos propios.

Salanova, Agut y Peiro (2005) mencionan que los recursos organizacionales como la formación y la autonomía influyen de manera efectiva en los tres determinantes de engagement. Por otra parte, se encuentra los recursos personales. Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2007) en su investigación demostraron que la autoeficacia y el optimismo predecían el Engagement en el trabajo. En los patrimonios personales se localiza autoevaluaciones confiables y auténticas, emparentadas con la resiliencia que representa a la perspicacia que los trabajadores tienen frente a la capacidad de

controlar e influir en su entorno. Dichas autoevaluaciones establecen metas individuales, automotivación, rendimiento laboral y satisfacción con la vida. Por lo tanto, empelados con engagement no tienen la tendencia de experimentar emociones negativas como el miedo, la frustración y peor aún la depresión, más bien tienen predisposición a la alegría y a la sociabilidad. Mostert y Rothmann (2006) en un estudio que el engagement se relaciona con el autocontrol, la estabilidad emocional y la extraversión. (Rodríguez y Bakker, 2005. pp. 440-442)

Para Suharti y Suliyanto (2012), existen factores que influyen en el engagement; por esta razón sostienen que en varias investigaciones se ha identificado ciertos factores a nivel organizacional, contextual e individual que motivan el Engagement en los colaboradores. Es importante conocer dichos factores para que los responsables de la gestión humana puedan formar cambios desde el funcionamiento de los colaboradores y su servicio en la organización, provocando una mejora en el desempeño (citado en Bobadilla, Callata y Caro, 2015, p.11).

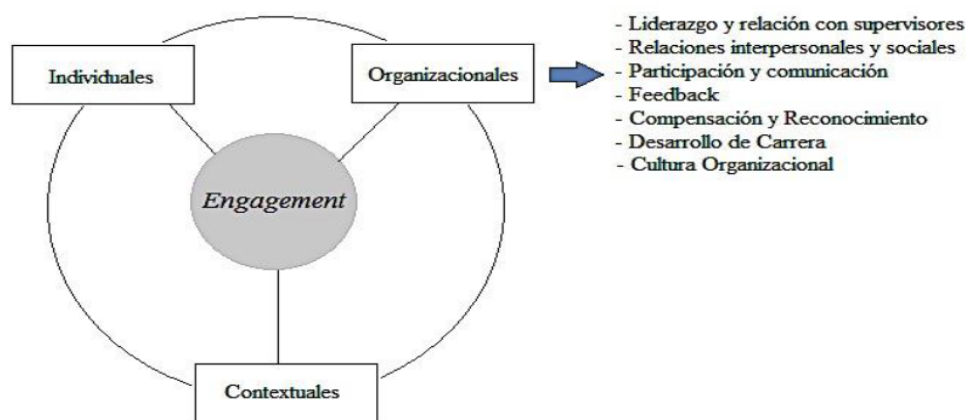


Figura1. Factores determinantes del Engagement. Tomado de (Bobadilla et al., 2015, p.11).

Bonilla et al. presentan “un resumen de los recursos organizacionales que generan Engagement y que se han determinado previamente a través de varios estudios científicos:” (2015, p. 11).

Tabla 1
Recursos Organizacionales

Recursos organizacionales	
Recurso	Desarrollo
Cultura organizacional	Constituye uno de los factores que impulsan el <i>engagement</i> en los colaboradores (McBain 2007). Una cultura organizacional de apertura proporciona un impacto positivo en la creación de <i>engagement</i> de los colaboradores (Suharti y Suliyanto 2012).
Autonomía	La autonomía se describe como la variación del estado <i>engagement</i> que se produce en cada persona. La autonomía en el trabajo puede ser crucial para la salud de los empleados y el bienestar, porque una mayor autonomía se asocia con más oportunidades para hacer frente a situaciones de estrés (Jenkins 1991, Karasek 1998).
Liderazgo y relación con los supervisores	La relación de los trabajadores con sus supervisores tiene un impacto directo sobre los resultados. Estudios indican que el <i>engagement</i> tiende a estar basado en el tipo de relación establecida entre los trabajadores y sus supervisores o gerentes (Blizzard 2003)
Soporte de los colaboradores, relaciones interpersonales y relaciones sociales	Los compañeros juegan un rol importante en el desarrollo de las actividades laborales y en la obtención de logros comunes. Es así como aquellas personas que forman parte de equipos de trabajo altamente <i>engaged</i> , y que establecen relaciones interpersonales basadas en confianza y apoyo reportan altos niveles de compenetración en el trabajo y presentan un estado psicológico de seguridad, lo cual produce un ambiente generalizado «altamente <i>engaged</i> ». La percepción de contar con apoyo por parte de los colegas genera <i>engagement</i> al satisfacer la necesidad de pertenencia al grupo de trabajo (Hakanen <i>et al.</i> 2006; Cufaude 2004 – citado en Lanphear 2004–, Kahn 1990; Maslach <i>et al.</i> 2001).
Participación y divulgación de la información	La comunicación efectiva a lo largo de las organizaciones determina el nivel de <i>engagement</i> en los colaboradores al considerar que cuentan con la información requerida para realizar bien su trabajo (Hewitt 2011).

Retroalimentación o <i>feedback</i>	La retroalimentación constructiva no solo ayuda a los empleados a hacer su trabajo con mayor eficacia, sino también mejora la comunicación entre supervisores y empleados. Proporcionar información de manera específica y constructiva genera cambios positivos en el rendimiento, aporta al proceso de aprendizaje e incrementa el nivel de competencia (Bakker y Demerouti 2013).
Compensación, beneficios y reconocimiento	Una adecuada percepción de sistemas de compensación y beneficios, equivalente al desempeño y a las contribuciones realizadas, además del reconocimiento explícito por los logros en el trabajo, es elemental para contar con personal <i>Engaged</i> (Hewitt 2011).
Oportunidades de desarrollo de carrera o crecimiento profesional	La percepción de contar con un conjunto de circunstancias favorables para contar con oportunidades de crecer y desarrollarse dentro de la organización bajo parámetros de equidad e imparcialidad promueven el nivel de <i>engagement</i> en los colaboradores (Hewitt 2011).

Tomado de (Bobadilla et al., 2015, p.12).

McBain (2007) y Krog (2014) aluden que el factor de cultura organizacional es el que más impulsa al engagement, es decir, si se desea generar cambios para obtener trabajadores comprometidos con la organización se debe empezar por analizar este factor (citado en Bobadilla et al., 2015, p.12).

A consecuencia de lo mencionado, en las organizaciones siempre buscan el crecimiento y éxito en el medio que se desempeñan. Algunas empresas sí invierten en su capital humano para lograr de una manera efectiva el cumplimiento de objetivos, aquí es donde el Engagement puede ser una herramienta útil para tener un desarrollo profesional en los colaboradores (Domínguez, 2008).

Kahn (1990) fue el primer autor que introdujo el concepto de Engagement en el campo laboral y académico. Para él, el engagement individual constituye una etapa en la que los colaboradores encajan su yo personal en la práctica de su trabajado, alternando su energía particular y sintiendo un vínculo emocional (citado en Álvarez, Castro y Vila, 2014, p.29). Salanova y Schaufeli (2004, p.120)

las consecuencias del engagement en el trabajo es crear empleados con actitudes positivas frente a sus roles de labor, la ejecución de tareas y en su estado de salud, así tratar de mantener o generar una motivación efectiva. Se identifica a un empleado Engaged cuando tienen satisfacción y agrado por sus actividades laborales, además sentir compromiso y lealtad con la industria u organización a la que pertenecen y no tendrían la idea de cambiarse a otra empresa, igualmente tienen mayor proactividad e iniciativa personal. Esto refiere a un empleado ideal y servicial para las empresas ya que su trabajo será de calidad y aportará con altos niveles laborales.

De acuerdo con la variable que se ha venido realizando, es primordial conocer sobre el Desempeño Laboral empezando con su definición y consecuentemente con sus dimensiones.

Palaci, define que “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (2005, p.155, citado en Pedraza et al., 2010, p. 496). Robbins (2004), aporta destacando que la fijación de metas es un principio esencial en la psicología del desempeño, debido a que se trabaja en el comportamiento en función de obtener altos niveles de desempeño laboral. Por último, Chiavenato (2004) destaca que “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (citado en Pedraza et al., 2010, p. 496).

Para Palaci (2005, p. 237), existen algunos componentes que constituyen al desempeño laboral, generando un bajo o alto rendimiento. Se cuenta con: “Retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en relación con las tareas asignadas, habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, Clima y Cultura organizacional, expectativas del empleado” (citado en Pedraza et al., 2010, p. 497).

El Desempeño Laboral es considerado multidimensional presentando tres tipos. Primero, orientada a la Tarea que consiste en el rendimiento y la pro-eficiencia

que se tiene al ejecutar las actividades centrales del trabajo asignado. Se mide la calidad y cantidad de la tarea. Por ejemplo, se espera que un colaborador realice una serie de tareas y las realice de forma determinada y efectiva como en el caso siguiente: atender a un cliente de manera cordial y servicial. Segundo, el Desempeño Contextual es definido como soporte de una persona integrado al ambiente organizacional, social y psicológico donde son ejecutadas las tareas centrales. También hace referencia al comportamiento que no forma parte del puesto de trabajo, pero contribuye al cumplimiento de objetivos de la organización, por ejemplo, presentar ideas de mejora a procedimientos del trabajo o ayudar a un compañero cuando está en problemas. Tercero, el Desempeño Adaptativo radica en el grado que un colaborador presenta al adaptarse a un cambio en el sistema del trabajo (Koopmans et al., 2011 citado en Bravo 2015, p. 2 y Borman y Motowidlo, 1993 citado en Ramos, 2015). En la última dimensión se ha observado ocho subdimensiones que lo conforman: “manejo de emergencias o crisis; manejo del estrés; resolución creativa de problemas; manejo de incertidumbre o cambios impredecibles en el trabajo; aprendizaje de las tareas, tecnologías y procedimientos; adaptabilidad interpersonal, adaptabilidad cultural y adaptación física” (Pulakos et al., 2000, citado en Bravo 2015, p. 2).

Con referencia a lo anteriormente planteado, se destaca la influencia que el Engagement tiene sobre el Desempeño Laboral.

Bakker et al. (2011, p. 137) mencionan que la relación entre estas 3 variables es muy fuerte y de manera positiva, generando resultados favorables y efectivos en su desempeño. Los autores presentan 4 mecanismos psicológicos: 1.- Un empleado Engaged experimenta emociones positivas que amplía la compilación pensamiento-acción de las personas, provocando un mayor aprendizaje de sus recursos personales y adquiriendo nuevas habilidades. 2.- Tienen más energía y dedicación en su trabajo. Poseen buen estado de salud. 3.- Crean sus propios recursos y piden ser evaluados o tener retroalimentación de sus actividades para mejorar, les gusta trabajar en equipo ya que se apoyan en los demás frente alguna dificultad o crecimiento. Por último, 4.- contagian su compromiso a las

personas más cercanas en su entorno laboral, generando una mejora indirecta en su trabajo.

5. HIPÓTESIS

Título: Engagement como factor que influye en el Desempeño Laboral de un Área Comercial de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito.

Variable independiente: Engagement

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Pregunta de investigación: ¿Cómo el Engagement influye en el desempeño laboral de un área comercial?

Objetivo 1

- Identificar la influencia que el Engagement tiene sobre el Desempeño Laboral.

Hipótesis 1

- Los colaboradores con altos niveles de Engagement tienen mejores resultados en su desempeño laboral.

Objetivo 2

- Determinar las dimensiones de Engagement y conocer cuál de ellos tiene mayor influencia en el desempeño laboral

Hipótesis 2

- El factor que mayor impacto tiene en el Desempeño laboral es el Vigor por sus altos niveles de energía.

6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

6.1. Tipo de diseño enfoque y alcance

El trabajo de investigación tendrá un enfoque Cuantitativo ya que se desea conocer el nivel de Engagement y motivación laboral que tiene cada trabajador, de manera personal y su influencia en el Desempeño Laboral. El tipo de diseño que se va a utilizar es de Teoría Fundamentada debido a que de los resultados obtenidos de la prueba UWES (Utrecht Work Engagement Survey) creado por Schaufeli y Bakker (2003) y los datos investigados surgen las proposiciones teóricas. Su alcance será Exploratorio con la finalidad de conocer la relación entre Engagement y Motivación Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de un área comercial.

6.2. Muestreo participante

El tipo de muestra a emplear en el presente trabajo de investigación es por conveniencia dado que la investigadora tiene acceso a la misma por trabajar en dicha área e institución. Existen tres departamentos dentro del mismo que son: Prospección, Telemarketing y Cierre. Solo se trabajará con las personas que conforman el área de "Cierre" debido al número de integrantes y también a que es el área que más contacto tiene con el cliente de una manera directa y personal. El departamento está conformado por 19 personas con edad entre los 20 años a 38 años que laboran más de un año en la institución. El departamento de Admisiones del área de Cierre está conformado por 15 mujeres y 4 hombres. Se excluye a los jefes del área y a los departamentos de Telemarketing y Prospección ya que su estilo de trabajo se maneja de manera diferente. Además, en el cargo de consultor, supervisor y asistente de cierre exige mayor esfuerzo en las actividades debido a la imagen que proyectan de la institución, es decir, su atención y servicio a los postulantes deben cumplir con la cultura organizacional de la organización.

Tabla 2

Cuadro de inclusión y exclusión de muestra.

INCLUSIÓN	EXCLUSIÓN
* Personal que conforma el área de cierre del departamento de Admisiones que se encuentre laborando más de un año.	*Personal que haya laborado pocos meses, tengan contrato eventual y se encuentre ausente por un tiempo prolongado como por ejemplo por enfermedad, maternidad o lactancia.

6.3. Recolección de datos / Herramientas a utilizar

Existen seis investigaciones sobre el Engagement enfocándose en el trabajo por ejemplo como un fenómeno colectivo, como un mediador en el proceso de motivación, posibles consecuencias del engagement en el trabajo, posibles causas en el trabajo, engagement en el trabajo y sus adicciones, engagement en el trabajo y el burnout. En la mayoría se ha utilizado una herramienta que fue creada para conocer los niveles de engagement en base a sus tres componentes que son vigor, dedicación y absorción (Schaufeli y Bakker, 2003, pp. 9, 10).

En el trabajo de investigación se va a realizar el Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Survey) creado por Schaufeli y Bakker (2003), a los empleados para conocer sus niveles de compromiso con la organización o departamento. Consta de 17 ítems que se los puede llenar de 5 a 10 minutos y aplicar de manera individual o grupal, no cuenta con discriminación de edad ni género. El test será aplicado a la muestra con la debida autorización y se entregará los resultados al representante que es el director del Departamento de Admisiones donde se efectuará la investigación. Se cuenta con todas las herramientas a utilizar en la aplicación de la prueba. La plantilla se puede observar en el apartado de Anexos.

El test cuenta con tres componentes como lo menciona Schaufeli y Bakker los cuales son: vigor, dedicación y absorción. En cuanto a Vigor; esta dimensión, consta de 6 ítems que se refieren a la energía, la resiliencia, el esfuerzo y la persistencia a las dificultades. Dedicación consta de 5 ítems que evalúan el sentido y significado del trabajo, sentimientos de entusiasmo y orgullo por sus actividades laborales e inspiración y desafíos en su trabajo. Por último, la Absorción consta de 6 ítems que reseñan la felicidad de inmersión al trabajo y tener dificultades de separarse de la institución, de manera que el tiempo no es tomado en cuenta. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7)

El UWES se aplicará en razón de ser amigable con la población que forma parte de la investigación, ya que no genera discriminación por edad y/o género y se puede aplicar de manera individual o grupal (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 30 y 45). Según Schaufeli y Bakker (2003, p. 9), el engagement está constituido por tres factores que se relacionan entre sí, y el UWES es el indicado para medir por tres escalas internamente permanentes y altamente relacionadas. Además, en varias aplicaciones en distintos países el patrón de correlación se repite, así comprobando su validez.

Finalmente, el test UWES coincide con la visión epistemológica de la investigación ya que es muy concreta con lo que se desea conocer o identificar y dado que el Engagement es muy importante en este trabajo de investigación, ya que se pretende conocer su influencia en el desempeño laboral, es viable y aplicable pues garantiza la obtención de resultados fiables. Los autores señalan que “el engagement favorece los altos niveles de desempeño y asegura mejores ganancias para la organización, también existe la posibilidad de que los empleados que tienen altos niveles de desempeño se mantengan comprometidos con su trabajo” (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011, p.138).

6.4. Pre-validación del instrumento

En la presente investigación con el tema “Engagement como factor que influye en el Desempeño Laboral de un Área Comercial de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito”, se va a utilizar la prueba UWES – Utrecht Work

Engagement Scale (Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo) creado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003). Cuenta en total con 17 ítems, se dispone de una versión en 10 idiomas incluyendo el español. La población a la que va dirigida es de hombres y mujeres sin discriminación de edad, pero que mantengan actividad laboral.

El test cuenta con tres componentes como lo menciona Schaufeli y Bakker (2003, p. 7) los cuales son: vigor, dedicación y absorción.

En cuanto a VIGOR; esta dimensión, consta de 6 ítems que se refieren a la energía, la resiliencia, el esfuerzo y la persistencia a las dificultades. “Aquellos que presentan altos puntajes en vigor generalmente tienen mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7).

Por otro lado, la dimensión de DEDICACIÓN; Consta de 5 ítems que evalúa el sentido y significado del trabajo, sentimientos de entusiasmo y orgullo por sus actividades laborales e inspiración y desafíos en su trabajo. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7).

Aquellos que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación con su trabajo. Aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, con relación a su trabajo. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7).

En cuanto a la dimensión de ABSORCIÓN, la misma consta de 6 ítems que reseñan la felicidad de inmersión al trabajo y tener dificultades de separarse de la institución, de manera que el tiempo no es tomado en cuenta. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 7).

Aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 8).

Completar la aplicación del test dura aproximadamente, entre 5 y 10 minutos, se puede aplicar de manera individual o grupal o también como parte de una encuesta de satisfacción laboral o de riesgos psicosociales. Las instrucciones se encuentran en la parte superior de la planilla y son autoaplicables, es sin embargo recomendable verificar si la persona o las personas entendieron las indicaciones. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 30).

Los autores mencionan que:

El puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto, el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 30).

Schaufeli y Bakker en el 2003 (p. 9) señalan que desde 1999 se han realizado 6 estudios de valides del test y revelan su relación con la adicción al trabajo y con el burnout. Identifica las diferentes causas y consecuencias del engagement, también su papel en procesos complejos relacionados con la salud y el bienestar de los colaboradores.

Por lo antes descrito; el test se aplicará en razón de ser amigable con la población que forma parte de la investigación, ya que no genera discriminación por edad y/o género y se puede aplicar de manera individual o grupal. Se cuenta con los recursos necesarios, es decir, con el manual de aplicación y la planilla

está disponible en español para su aplicación, se permite utilizar solamente en casos académicos e investigativos. (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 30 y 45).

Finalmente, según Schaufeli y Bakker (2003, p. 9), el engagement está constituido por tres factores que se relacionan entre sí, y el UWES es el indicado para medir por tres escalas internamente permanentes y altamente relacionadas. Además, en varias aplicaciones en distintos países el patrón de correlación se repite, así comprobando su validez.

El test UWES coincide con la visión epistemológica de la investigación ya que es muy concreta con lo que se desea conocer o identificar y dado que el Engagement es muy importante en este trabajo de investigación, ya que se pretende conocer su influencia en el desempeño laboral, es viable y aplicable pues garantiza la obtención de resultados fiables. Los autores señalan que “el engagement favorece los altos niveles de desempeño y asegura mejores ganancias para la organización, también existe la posibilidad de que los empleados que tienen altos niveles de desempeño se mantengan comprometidos con su trabajo” (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011, p.138).

6.5. Procedimiento

Dado que la investigadora tiene acceso a la población con la cual se realizará la investigación; esto facilitará de forma significativa la aplicación de la herramienta de investigación.

En principio se pedirá autorización al Director del Área para que los integrantes de la población participen y formen parte de la investigación; así mismo se le informará sobre las particularidades de la misma como son tipos, actividades específicas, entre otras.

Además, se debe adquirir todo el material como la plantilla y esferos para la aplicación del instrumento. Se convocará a los participantes mediante un comunicado por correo electrónico institucional, se solicita de la misma manera un tiempo en sus agendas corporativas para que ese espacio sea reservado y

tengan reemplazo en sus puestos de trabajo por el tiempo que van a estar ausentes ya que su actividad laboral es de atención al público.

Consecuentemente, se aplicará el test UWES en un solo día a todos los participantes, para lo cual se requiere 30 minutos para explicar la actividad a realizar, instrucciones del test y su desarrollo. También se administrará un consentimiento informado por la aplicación del UWES y se manejará de manera anónima para que haya mayor confianza en llenar con libertad desde su experiencia personal.

Después de obtener los resultados arrojados por el test se presentará al tutor guía de la investigación y al departamento de Recursos Humanos. Se realizará un informe escrito con todos los resultados obtenidos sin revelar los nombres de los participantes y protegiendo su identidad, finalmente se comunicará al jefe de área y a la coordinadora de capacitación del departamento de Admisiones para su conocimiento. Además, se creará un documento solicitando la autorización al departamento de Recursos Humanos que se facilite los resultados de las evaluaciones de desempeño de los participantes con el fin de contrastar con los resultados del test y analizar su relación o influencia. Una vez obtenido lo solicitado se procede con lo anteriormente descrito y los resultados o análisis finales se presentarán al Departamento de RRHH, Director y Coordinadora de Admisiones sin revelar nombres de los participantes.

Como último paso, los resultados que se hayan obtenido en el test, independientemente si son positivos o negativos se realizará una charla sobre cómo mejorar el engagement o cómo mantener el engagement para obtener un buen desempeño laboral.

6.6. Tipo de análisis

Con los datos obtenidos por parte de los encuestados (colaboradores de la empresa), se procede a la obtención de los resultados en función del UWES. El manual explica el proceso de la obtención de los resultados de la siguiente manera:

El puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el

número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto, el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 30).

Con los resultados obtenidos en el test UWES de cada participante se realizará un análisis estadístico mediante la Distribución de Frecuencias.

La Distribución de Frecuencias nos indica el número de casos que hay en cada categoría de la variable. A partir de dichos valores, en una tabla de frecuencias, se calcula el porcentaje (respecto del total de observaciones), porcentaje válido (excluido los valores perdidos) y el porcentaje acumulado (porcentaje de la primera categoría, luego éste más el de la segunda categoría y así sucesivamente). Se aplica para variables nominales, ordinales y en cierto tipo de variables intercalares (por ejemplo, en escalas Likert) (Fierro, 2010, p. 3).

Consecuentemente con los resultados de las evaluaciones de desempeño obtenidos del departamento de Recursos Humanos se realizará un análisis estadístico por medio del paquete estadístico SPSS 14.0 que es un programa de computación que ayudará analizar dichos resultados. Según Castañeda, Cabrera, Navarro y Vries mencionan que los procedimientos estadísticos encontrados en la versión 14.0 son una ayuda para entidades laborales que quieran desarrollar y analizar bases de datos que requieran de una aplicación práctica o para necesidad de investigación. Además SPSS facilita crear un archivo en una forma estructurada y también organizar de cierta base de datos para ser examinada con diversas técnicas estadísticas (2010, p.15).

7. ASPECTOS ÉTICOS

7.1. Consentimiento informado

Para la aplicación del Test UWES se requiere un consentimiento informado por cada participante. La muestra consta de 19 personas mayores de edad que les permite otorgar la autorización para la aplicación de la prueba. Se garantiza la

confidencialidad y anonimato de cada persona que participe y solo se trabajará con las personas que están de acuerdo en formar parte de la investigación. Los datos que se obtengan en la investigación no serán revelados a ninguna persona que no sea el propio participante, salvo requerimiento expreso de entidades legales o Recursos Humanos y previa aprobación del participante para esta última.

En la plantilla del Test no se solicita los nombres de cada participante para proteger su opinión y resultados, los mismo que serán entregados al Director del Área. El objetivo de aplicar el UWES es conocer los niveles de Engagement que existe en la muestra, procurando convertir a la presente en una investigación constructiva.

En el apartado de Anexos se incluye el documento de Consentimiento Informado que se entregará a cada uno de los participantes.

7.2. Tratamiento de la información

Con los resultados obtenidos en el Test UWES y en la comparación con la evaluación de desempeño se crea un informe para ser entregado al Área de Recursos Humanos, líderes de investigación y al Tutor a cargo del trabajo de titulación protegiendo los nombres y su cargo de cada participante convirtiéndolo en anonimato. Para conocimiento de los participantes se entregará un informe solamente de los resultados obtenidos en el test y sin identificar las respuestas de cada individuo. Se garantiza que ninguna persona tendrá acceso a la información de la muestra por el secreto profesional que se lleva en la investigación y porque los equipos cuentan con claves de seguridad, por un tema académico solamente tendrán acceso a la información el Autor del Trabajo de Titulación, el Tutor, los Docentes encargados de la corrección y las Autoridades de la Facultad de Psicología de la Universidad, en caso de ser necesario, quienes protegen todos los trabajos de titulación de manera responsable. El secreto profesional únicamente será roto cuando los resultados del test sean perjudiciales para los integrantes de la muestra o salvo requerimiento expreso de alguna autoridad legalmente determinada para el efecto.

7.3. Autoreflexividad

La Investigadora al encontrarse trabajando en el Área Comercial donde se desempeña bajo el cumplimiento de objetivos y metas, observa que, en el equipo de trabajo primario, algunas personas se encuentran desmotivadas y con bajo desempeño según los reportes semanales de cumplimiento de metas, a pesar de que los superiores tratan de alentar con incentivos económicos e incrementando las comisiones. Aun así, no se nota un cambio en su rendimiento laboral; por lo tanto, se presume que el factor económico no es el único que influye en el desempeño laboral para obtener mejores resultados. Con estos antecedentes se indagó qué factores no monetarios pueden aportar en el desempeño laboral para conseguir resultados óptimos y se evidenció en varias investigaciones ya realizadas fuera del contexto ecuatoriano que al Engagement se lo vincula con otras variables como la motivación laboral, el burnout, la psicología positivista y con el desempeño laboral para obtener colaboradores más entregados y comprometidos con las instituciones.

Por lo antes expuesto el presente trabajo de titulación es pertinente y apropiado debido a que se puede utilizar a nivel académico tomando acciones y correctivas para que sea un factor aplicable en las organizaciones ya que es un tema innovador que se puede aplicar en los colaboradores para contar con un personal motivado y comprometido y se vea reflejado en el desempeño laboral.

7.4. Consecuencia de la investigación

Los resultados obtenidos por la presente investigación se entregarán al Tutor Guía, al Departamento de Recursos Humanos de la institución educativa y al Director del Departamento de Admisiones mediante un informe escrito que incluye los resultados del test UWES, la correlación con los resultados de la evaluación de desempeño cuyos resultados fueron entregados por la Dirección de Recursos Humanos y las hipótesis generadas en base a estas variables y conclusiones del trabajo de titulación.

La autorización de uso para el test UWES en este caso no es requerida debido a que es una herramienta de libre acceso y sin restricciones de uso en internet

en la siguiente dirección electrónica:
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf.

En base, al reglamento de titulación de la Universidad de las Américas en el literal N° 13 con respecto a los derechos de autor, la propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. Solamente en casos extraordinarios que los estudiantes soliciten la propiedad intelectual, se deberá solicitar directamente con el Decano o Coordinador de la carrera, quienes trataran el tema con el Vicerrectorado y Dirección de Coordinador de Docentes. Se dará una respuesta al estudiante en un plazo de 30 días y en el caso de aceptar el requerimiento será tratado como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad Intelectual.

8. VIABILIDAD

La presente investigación es factible de realizar debido a los recursos que se necesitan y están disponibles.

Se cuenta con los debidos permisos otorgados por el Departamento de Recursos Humanos, Director y Líderes del Departamento de Admisiones de la institución que se eligió para acceder al grupo de estudio que es la muestra del trabajo de titulación. No hay ninguna restricción en el acceso a la institución elegida, a utilizar sus instalaciones y a tomar el test a los colaboradores que pertenecen a la muestra en el mismo lugar.

También se obtiene el apoyo y la guía del Tutor designado al trabajo de titulación ya que dedica un tiempo establecido y todo el conocimiento para aportar en la creación de este documento. Además, no se tiene ningún inconveniente con los costos del estudio ya que los costos relacionados con fotocopias, esferos, e impresiones para tomar el test y presentar los informes serán asumidos en su totalidad por la Investigadora.

Como recomendación se sugiere que en las empresas se tomen en cuenta este tipo de temas que van enfocados más a los colaboradores para obtener mejoras continuas, efectividad, buen ambiente laboral y compromiso con la organización

que a la larga es un beneficio de las empresas que se reflejaran en sus resultados y en su desempeño laboral ya que cada vez las industrias están en constante cambio e innovación y siempre se debe mejorar.

9. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Las estrategias de intervención que se van a plantear están basadas en otras investigaciones que toman al Engagement como un pilar fundamental para obtener efectividad en los colaboradores y un mejor desempeño laboral.

De acuerdo con la investigación que se realizó en la Universidad de Concepción en Chile sobre la “intervención para mejorar el Work Engagement en empleados de tienda de retail y su impacto en el Desempeño a nivel organizacional”, destacan un diseño de intervención de los autores Ouweneel, Le Blanc y Schaufel (2013) que se centra en las emociones positivas, auto eficiencia y compromiso laboral. A continuación, se detalla en la siguiente tabla. (Lagos, 2016, p.25)

Tabla 3

Tareas asignadas en el estudio Ouweneel, Le Blanc y Schaufeli en el 2013

TAREAS	DESCRIPCIÓN
ESTABLECIMIENTO DE METAS	Definir objetivos personales. Tomar en cuenta sobre la influencia que se tiene en el ambiente laboral. Realizar un plan de acción para alcanzar metas personales y también desarrollarlo. Evaluar el progreso que se tiene. Realizar planes a futuro y crear un plan de acción para alcanzar metas personales en el futuro.
FELICIDAD	Efectuar actos de amabilidad en el trabajo. Pensar positivo acerca de las características del trabajo o eventos en el trabajo. Brindar cumplidos a los demás colaboradores.

CONSTRUCCIÓN DE RECURSOS	Aprender sobre qué motiva a los demás trabajadores y también obtener inspiración positiva de otros.
	Mostrar gratitud con uno mismo y con los compañeros de trabajo que te han aportado en el cumplimiento de metas personales y profesionales.
	Tomar en cuenta los posibles obstáculos frente al cumplimiento de metas y afrontarlos.
	Organizar el trabajo en equipo para el cumplimiento de metas y obtener un apoyo mutuo.
	Lidiar con los contratiempos que se encuentran en el trabajo.

Tomado de (Lagos, 2016, pp. 25 y 26).

Como estrategia de intervención se emplearon recursos como clases para que los participantes conocieran sobre algunos conceptos a trabajar, para proceder con el primer taller contando con los términos integrados y reflexionados. Toman como base y guía las actividades anteriormente expuestas creando un taller dividido en dos partes. La primera parte se enfoca en trabajar las fortalezas de cada persona y en qué grado se pueden aplicar en las actividades laborales, y la segunda parte se basa en brindar herramientas para que el trabajador pueda modificar su puesto de trabajo mediante la elección de tareas, la negociación del contenido de trabajo y la asignación de nuevos significados a las tareas para conservar una armonía entre el colaborador y sus actividades laborales (Parker & Ohly, 2008). Para finalizar el taller se realizó se evaluó el proceso de aprendizaje y generar compromiso en cada colaborador a aplicar los conocimientos integrados (Lagos, 2016, pp. 43, 44 y 45).

Otra investigación realizada en la Universidad Fasta en el 2015 en Argentina, se plantea conocer la relación del Engagement con la Motivación Laboral, realizando un estudio de tipo exploratorio en la Administración Pública Nacional (empresa pública) de la ciudad de Mar de Plata. Berardi (2015, p. 39) plantea

intervenciones de manera individual y a nivel organizacional que se puede desarrollar para mantener o incrementar el Engagement en los trabajadores. Se toma en cuenta las intervenciones a nivel organizacional debido a una perspectiva económica es más rentable invertir en el cuidado y prevención de la salud y bienestar psicológico de los colaboradores que sufrir pérdidas por ausentismo o jornadas laborales no trabajadas, por este motivo se establece intervenciones con el fin de mejorar la efectividad, bienestar y desarrollo de los empleados.

Para reforzar los niveles de Engagement hay que crear sinergia en las organizaciones para que sea parte de las estrategias y el proceso empiece. Se presenta tres clases de sinergia:

- Individuales: donde se reduce las quejas relacionadas con el estrés, mayor socialización y adaptación, desempeñándose con altos niveles de vigor y energía, incrementando el compromiso y lealtad con la organización e incrementando la motivación (Berardi, 2015, p. 39).
- Interpersonales: colaboradores Engaged no experimentan sentimientos ni pensamientos negativos, sino experimentan satisfacción, entusiasmo, tienen una mejor interacción con sus compañeros de trabajo, aportan al ambiente laboral, evitan conflictos y malas relaciones y construyen una cultura organizacional adecuada. Si el trabajador maneja clientes será percibido de manera positiva y esto provoca en los clientes fidelidad y lealtad, parte importante para la organización (Berardi, 2015, p. 40).
- Organizacionales: mantener y potenciar un buen clima laboral poniendo en práctica el bienestar psicológico y contribuir a la detención de talentos. La empresa se convierte en atractiva si maneja buenos resultados e invierten en el bienestar de los empleados para obtener un buen desempeño laboral (Berardi, 2015, p. 40).

A continuación, se realiza una tabla con las estrategias de intervención a nivel organizacional que plantea Berardi (2015, p. 40)

Tabla 4
Estrategias de Intervención a nivel Organizacional

<i>ESTRATEGIA</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
<p>1.- <i>Estrategias basadas en la selección, socialización y evaluación del personal</i></p>	<p>“El primer contacto es un buen momento para saber qué espera el empleado de la empresa y a su vez qué espera la organización del empleado y el mayor reto para la organización es lograr el ajuste entre las necesidades de ambos, cuanto mayor ajuste, mayor engagement. Las sugerencias de los empleados son claves en los momentos de evaluación, ellos son los expertos sobre su bienestar psicosocial y tienen interés en mejorar su situación” (Berardi, 2015, pp. 40 y 41).</p>
<p>2.- <i>Estrategias basadas en el diseño y cambio de puestos de trabajo.</i></p>	<p>“Tienen como objetivo incrementar los recursos laborales disponibles, para prevenir y optimizar el bienestar psicológico y con ello la calidad de vida laboral y organizacional. Ello se basa en el poder motivacional de los recursos laborales y su influencia sobre el engagement” (Berardi, 2015, p. 41).</p>
<p>3.- <i>Estrategias basadas en el liderazgo y las relaciones interpersonales.</i></p>	<p>“Atender, reconocer y recompensar el buen desempeño de los empleados. Gestionar los problemas en el grupo en forma abierta, mediante reuniones grupales y entrevistas individuales. Informar a los empleados sobre posibles cambios, rotaciones, despidos, personalmente. Ayudar en el establecimiento de metas y objetivos, en</p>

4.- Estrategias basadas en la formación y desarrollo de carrera, potenciando las competencias

la planificación del trabajo” (Berardi, 2015, p. 41).

La formación se basa según Salanova y Llorens (2007) en el aprendizaje continuo y activo que pretende algún cambio en las conductas o experiencias de los empleados. “Para que la formación sea efectiva y aumente los niveles de engagement de los empleados, se debe producir un aumento en las creencias de eficacia de los trabajadores, así como la creencia de que lo que han aprendido puede ser utilizado en su día a día laboral. Es importante que los empleados tengan un plan de desarrollo de carrera, que se especifique los objetivos últimos y lo que se espera de él” (Berardi, 2015, p. 41).

Tomado de (Berardi, 2015, pp. 40 y 41).

En el presente trabajo de titulación se va a crear capacitaciones dirigidas a los colaboradores y líderes del grupo para que tengan conocimiento sobre el Engagement y puedan adquirir ciertos conceptos de este ámbito como el bienestar psicológico, salud mental, Engagement, satisfacción y motivación laboral, entre otros y compartirles herramientas de gestión útiles en su día a día.

Las capacitaciones se ejecutarán a través de dos grupos para no interrumpir con las actividades laborales. El enfoque de estas capacitaciones se centra en identificar qué es ser un empleado Engaged y cómo actuar como uno; se busca mantener un buen ambiente laboral, mantener un compromiso con la organización, evitar el burnout, y mostrar niveles altos en el desempeño laboral para que se transforme el Engagement en un factor no monetario y se lo pueda emplear o reforzar cada vez que se tenga inconvenientes en estas áreas y lo más importante se tome más en cuenta al capital humano.

Otro de los objetivos de la capacitación será modificar conductas, cambiar creencias o cogniciones y también las que se relacionan con la motivación. Se integrará ciertas actividades para desarrollo y aprendizaje en los colaboradores del grupo de muestra con base Psicológica. Las actividades conductuales se centrarán en la felicidad del individuo como el cuidado de la mente y el cuerpo, identificar e implementar las fortalezas y fortalecimiento en las relaciones sociales laborales con la idea de fomentar el trabajo en equipo y el contagio de buena actitud entre todos. Para las actividades cognitivas se realiza la generación y ensayo de pensamientos positivos y toma de decisiones de manera efectiva.

Finalmente, en las actividades volitivas (actividades cognitivas, motivacionales y afectivas) se pretende ayudar a los miembros del equipo y los líderes encargados, a establecer metas personales y estrategias de alineación con los objetivos del área generando personas resilientes (Berardi, 2015, p. 36, 37 y 38). Con esta estructura se desarrollará la intervención en el grupo de estudio para fomentar el Engagement de manera individual y así evaluarlo nuevamente en una próxima evaluación de desempeño para conocer si la hipótesis del estudio es válida o no.

10. CRONOGRAMA

Tabla 5

Cronograma

ACTIVIDAD	SEMANAS	DESCRIPCIÓN
Entrega de propuesta para trabajo de titulación	1	Se continúa con el tema del trabajo de metodología de la investigación y se presenta en la secretaría académica y coordinación para su aprobación. También se asigna a Profesor Guía para el desarrollo del trabajo de investigación.

Reunión docente Guía	2	Se explica y presenta el trabajo anterior para empezar con los cambios a un trabajo de titulación.
Desarrollo de la estructura para el trabajo de titulación	3-4	Se da forma al trabajo de titulación con los literales correspondientes y se empieza a realizar justificación, marco teórico y objetivos.
Reunión con docente Guía	5	Se corrige el documento y se manda a realizar nuevos literales.
Validación de instrumento que se va a aplicar en la investigación	6	Se realiza documento de validación para utilizar el test UWES y que sea aprobado por los docentes validadores. Coordinación asigna docentes correctores.
Contacto con la muestra	7	Se conoce a las personas que van a participar en la investigación, se informa de igual manera el trabajo a emplear y se conoce detalles de la muestra.
Finalización de documento y reunión con docente guía.	8-9	Se termina ya el documento del trabajo de titulación para su revisión y ultimas correcciones.
Gestión de permisos	10	Se pedirá autorización al Director del Área para que los integrantes de la población participen y formen parte de la investigación; así mismo se le informará sobre las particularidades de esta como son tipos, actividades específicas, entre otras.

Aplicación del Test a la muestra	11	Se realiza los preparativos para la aplicación del test de UWES y se convoca a la muestra para la misma
Recolección y Análisis de datos	12	Se procede a recolectar los datos y realizar la tabulación para obtener los resultados y ser analizados.
Reunión con docente Guía	13	Se presenta los resultados obtenidos y se revisa el informe creado del mismo.
Creación documento de solicitud para recursos humanos	13	Se creará un documento solicitando la autorización al departamento de Recursos Humanos que se facilite los resultados de las evaluaciones de desempeño de los participantes con el fin de contrastar con los resultados del test y analizar su relación o influencia
Entrega de Resultados	14	Se entrega ya los resultados obtenidos al representante de la muestra, en este caso es el director del área del departamento de Admisiones.
Entrega de trabajo final	15	Se entrega ya el trabajo final a los docentes para su revisión y posibles correcciones.
Culminación de Trabajo de Titulación	16	Se entrega el documento corregido y finalmente a coordinación y secretaría académica.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para concluir el trabajo de titulación se puede evidenciar que es importante conocer sobre el Engagement y que ayuda a potenciar el Desempeño Laboral. Como se manifestó anteriormente las organizaciones están en un constante cambio y centrándose en potencial el talento humano, el Engagement puede ser una herramienta para fomentar el bienestar psicológico de los colaboradores para obtener niveles altos de energía y vigor para que puedan desarrollar sus actividades de trabajo sin ningún inconveniente, también aporta a generar un buen clima laboral y potenciar el trabajo en equipo ya que un trabajador Engaged mantiene un compromiso y quiere ser parte de la organización aportando con elementos y estrategias al equipo de trabajo. El engagement provoca que el colaborador no se aburra ni se estrese con las actividades que realiza día a día en la organización y de esa manera se obtiene altos niveles de desempeño laboral obteniendo buenos resultados. Con respecto al Área Comercial con el incremento o implementación de Engagement, aporta en cada trabajador realizando un desempeño laboral óptimo con el cumplimiento de metas y objetivos. Se lo puede tomar como un incentivo no económico fundamental para seguir con la motivación del equipo.

La Dirección de Talento Humano es quién debe hacerse cargo en dar a conocer al personal enfocándose más en los directivos de cada área o líderes de grupo sobre este tema para trabajar en conjunto por una salud mental y bienestar psicológico, provocando así empleados eficientes y comprometidos con la organización ya que es favorecedor para el colaborador y para la organización.

Al realizar el trabajo de titulación se pudo evidenciar que este tema debe ser manejado por los psicólogos organizacionales ya que en trasfondo el Engagement es parte de la Psicología Positiva. Se recomienda primero desarrollar el tema del Engagement en las organizaciones del país para seguir actualizándose e innovando las organizaciones ya que ahora es muy valioso incrementar en el talento humano de las empresas, por este motivo contar con psicólogos organizacionales en la Dirección de Talento Humano se puede aportar con estrategias para mantener, crear y desarrollar colaboradores

comprometidos con la organización para que sean felices en sus actividades laborales y las desarrollen con pasión.

REFERENCIAS

- Álvarez Pérez, D., Castro Casal, C., & Vila Vázquez, G. (2014). *Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. Utopía Y Praxis Latinoamericana*, 19(65), 23-42. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/290/29030101003/>
- Bakker, AB. Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). *¿Cómo los empleados mantienen su compromiso en el trabajo? Ciencia y Trabajo*. 13 (41), 135-142. Recuperado de: https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2013). "La teoría de las demandas y los recursos laborales". *Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 29, p.107-115.
- Berardi, A. (2015). *MOTIVACIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT*. Recuperado de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Bravo, E. (2015). *Determinantes del desempeño adaptativo en el contexto de sistemas de información*. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1093/DD1518.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blizzard, Rick (2003). "Employee engagement: Where do hospitals begin?". *The Gallup Poll Tuesday Briefing*, vol. 25, noviembre, p.91
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *ENGAGEMENT LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL: EL ROL DE LA ORIENTACIÓN CULTURAL EN UNA EMPRESA GLOBAL*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>

- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., y Mora A. (2017). *BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES*. Revista electrónica Psiconex. 9(14), ISSN2145-437X. Recuperado de: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psiconex/article/viewFile/328547/20785360>
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., y Vries, W. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Recuperado de: <http://www.pucrs.br/edipucrs/spss.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc. Graw Hill, México.
- Domínguez, S. (2008). *Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana*. Revista científica Pensamiento y Gestión, (24). Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3503/4923>
- Fierro, J. (2010). ANÁLISIS ESTADÍSTICO UNIVARIADO, BIVARIADO Y VARIABLES CONTROL. Recuperado de: <http://chitita.uta.cl/cursos/2012-1/0000104/recursos/r-25.pdf>
- Hakanen, Jari; Bakker, Arnold y Schaufeli, Wilmar B. (2006) "Burnout and Work Engagement among Teachers". *Journal School Psychology*, vol. 43, p. 495-513.
- Hewitt, Aon (2011). "2012 Trends in global employee Engagement". AON.com. Fecha de consulta: 27/01/2015. http://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/2012_TrendsInGlobalEngagement_Final_v11.pdf
- Jenkins, Stephen. P. (1991). "The Measurement of Income Inequality", *Economic Inequality and Poverty: International Perspectives*. Amonk, NY: Sharpe, Inc., p. 3–38.

- Kahn, W. A. (1990). "Psychological Conditions of Personal Engagement and DisEngagement at Work". *Academy of Management Journal*, vol. 33, núm. 4, p. 692-724.
- Karasek, R. (1998). "Demand/Control Model: A Social, Emotional, and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development". *ILO Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. 4a ed. Genova: Sweden OIT.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2011). *Conceptual frameworks of Individual work performance: A systematic review*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.
- Krog, Anja (2014). "The Relationship Between Organizational Culture and Work Engagement: A Multilevel Investigation". Tesis de Maestría, Department of Psychology, University of Oslo.
- Lagos, S. (2015). *DISEÑO DE UNA INTERVENCION PARA MEJORAR EL WORK ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DE TIENDA DE RETAIL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO A NIVEL ORGANIZACIONAL*. Recuperado de: http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2186/Tesis_Disenio_de_una_intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lanphear, S. (2004). "Are Your Employees Highly Engaged?". *Credit Union Executive Newsletter*, vol. 19, núm. 1-2.
- Lorente, L. y Vera, M. (2010). *Las organizaciones saludables: "El engagement en el trabajo"*. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Manso, J. (2002). *EL LEGADO DE FREDERICK IRVING HERZBERG*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). "Job burnout". En: S. T. Fiske, D. L. Schacter y C. Zahn-Waxler (eds.), *Annual Review of Psychology*, vol. 52, p. 397– 422.
- Maury-Ortiz, J. G., Martínez-Lugo, M. E., & González-Colón, Z. L. (2014). *RELACIÓN DEL OPTIMISMO, LA PERSONALIDAD RESISTENTE Y EL ENGAGEMENT CON EL TRABAJO EN UNA MUESTRA DE EMPLEADOS*. *Puerto Rican Journal Of Psychology / Revista Puertorriqueña De Psicología*, 25(2), 280-296.
- McBain, R. (2007). "The Practice of Engagement: Research into Current Employee Engagement Practice". *Strategic HR Review*. Setiembre-octubre, vol. 6, núm. 6, p. 16-19.
- Mertens, L. (1998). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. CINTERFOR/ OIT. Montevideo, Uruguay. Extraído desde: www.cinterfor.org.uy
- Moster, K. y Rothmann, S. (2006). *Work-related well-being in the South Africa police service*. *Journal of Criminal Justice*, 34, 479-491.
- Ouweneel, E., Le Blanc, P.M., Schaufeli, W.B. (2013). Do it-yourself: An online positive psychology intervention to promote positive emotions, self-efficacy, and engagement at work. *Positive psychology intervention*. 18 (2): 173-195
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Parker, S.K., & Ohly, S. (2008). Designing motivating jobs. In R. Kanfer, G. Chen & R. Pritchard (Eds.), *Work motivation: Past, present, and future* (pp. 233– 284). SIOP Organizational Frontiers Series.
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010), *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, Vol. XVI, No. 3. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). *Adaptability in the workplace: development of a taxonomy of adaptive performance*. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612.
- Ramírez, R. d., Abreu, J. a., & Badii, M. m. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. (Spanish). *Revista Daena (International Journal Of Good Conscience)*, 3(1), 143-185. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Ramos, P. (2015). *De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral*. Recuperado de: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. Prentice Hall. México
- Rodríguez, A. y Bakker, A. (2005). *El engagement en el trabajo*. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_320.pdf
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). *El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos*. Recuperado de: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Salcedo, M. (2013). *EL PAPEL DEL ENGAGEMENT EN LA DIRECCIÓN DE UNA PYME*. (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de: http://m.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE*. Recuperado de: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Soriano, M. (2001). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/209932.pdf>.

Suharti, Lieli y Suliyanto, Dendy (2012). "The Effects of Organizational Culture and Leadership Style toward Employee Engagement and Their Impacts toward Employee Loyalty". *World Review of Business Research*, vol. 2, núm. 5, p. 128–139.

Universidad de Salamanca. (2005). *CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN LABORAL del Personal de Administración y Servicios*. Recuperado de: http://qualitas.usal.es/docs/PAS_2005_cuestionario.pdf

Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E. y Schaufeli, W. (2007). *The role of personal resources in the job demands-resources model*. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141

ANEXOS

Anexo 1

Plantilla Test UWES

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

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

* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

Anexo 2

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN UN ESTUDIO

Yo, he sido invitado a participar en un estudio denominado Engagement como factor que influye en el Desempeño Laboral de un Área Comercial de una institución de educación superior de la ciudad de Quito.

Este es un proyecto de investigación que se realizará con la finalidad de obtener información utilizada con fines académicos para la materia de Metodología de Titulación que pertenece a la carrera de Psicología Organizacional de la Universidad de las Américas.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo brinde será confidencial.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave de salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en la investigación.

.....

FIRMA PARTICIPANTE

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Andrea Terán al cel. 0987236704 o ponerse en contacto con la Coordinación de la carrera Psicología de la UDLA al telf. 398-1000

Anexo 3

Certificado de pre-validación.

Quito, 15 de abril del 2019

PRE-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto certificar la pre-validación del instrumento UWES, mismo que ha sido propuesto en el estudio denominado Engagement como factor que influye en el Desempeño Laboral en la Área Comercial de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicólogo/a por el/la estudiante Andrea Maribel Terán Cadena

A continuación, firman los presentes:

Julio Bastidas
Prevalidador y Tutor

Andrea Terán
Estudiante

