

El “Engagement”: Más allá del compromiso. Comportamiento laboral de empleados de la Fca-Un Uadec, Monclova, Coahuila, México.

JESÚS EMILIO GONZÁLEZ GUAJARDO.¹
JUAN HERMILO ZÚÑIGA CORTEZ.*
LEONOR GUTIÉRREZ GONZÁLEZ.*

Resumen

El trabajo tiene como objetivo checar el comportamiento laboral bajo el concepto de *engagement* del total de 143 trabajadores docentes, administrativos y operativos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Unidad Norte de la UADEC; se utiliza el cuestionario *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) modificado el orden de las dimensiones originales; se diseña escala de valuación; se obtienen como resultados: la dimensión VIGOR, de un total de 858 puntos por alcanzar, se obtienen 715 (89.27%); en DEDICACIÓN, de 715 posibles, se obtienen 580(81.12%) y en ABSORCIÓN, de 858, se obtienen 745(86.82%) puntos; al aplicar la escala, los porcentajes se ubican dentro del percentil 75.0% - 94.0% y su categoría ALTO. Se concluye que el personal labora bajo el esquema de *engagement*, como empleados *engaged*, sin embargo, en función de un posible comportamiento motivado por apoyos de recursos laborales, perfiles PROMEP, principalmente, se recomienda estudio paralelo de clima laboral.

Palabras claves: *Engagement*, Trabajadores de la FCA-UN de la UAdeC, comportamiento laboral *engaged*.

Abstract

This work aims to check the working behavior under the concept of *engagement* of over 143 education workers, administrative and operational aspects of the School of Accounting and Administration of the North Unit UAdeC; questionnaire is used ULTRECH Work Engagement Scale (UWES) changed the order of the dimensions of the original version; parallel rating scale is designed for performance and results are obtained as: VIGOR dimension of a total of 858 points to reach, you get 715 (89.27%), in DEDICACION of 715 possible, you get 580 (81.12%) and ABOSRCIÓN, of 858, you get 745 (86.82%) points: to apply the scale, the percentages are within the percentile 75.0% - 94.0% and ALTO category.

¹* Universidad Autónoma de Coahuila, Facultad de Contaduría y Administración.

We conclude that the staff works under the scheme of *engagement*, like *engaged* employees however, a possible function of motivated behavior supports labor resources, profiles PROMEP, mainly, parallel study recommended working environment.

Keywords: *Engagement*, Workers FCA-UN of the UAdeC, *engaged* workplace behavior.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Menciona Salanova, Martínez & Llorens, 2005, que desde sus inicios la Psicología de la Salud Ocupacional se ha focalizado casi con exclusividad en los aspectos negativos y patológicos de la conducta de las personas en el ámbito organizacional; En este marco, se ha cobrado especial relevancia el estudio del *burnout*, síndrome caracterizado por altos niveles de agotamiento, cinismo, despersonalización e ineficacia laboral, lo manifiestan Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 (Spontón, 2012).

Si bien el estudio científico de este síndrome ha permitido desarrollar intervenciones psicosociales efectivas para la disminución de los niveles de *burnout*, cabe preguntarse si esto significa un aumento en la energía voluntaria y disfrute experimentado en el trabajo. Tal y como lo afirman Salanova y Llorens , 2008 p 64, el que expresa que “Estar vinculado psicológicamente con el trabajo es algo más que no estar “quemado” por el trabajo”(Spontón, 2012).

En sentido opuesto, aparece en el medio laboral un nuevo paradigma que viene a presentar opciones y situaciones muy diferentes a lo anteriormente expuesto relacionado con al *burnout*; el empleado *engaged*, término que se deriva a su vez de “*engagement*”. El *engagement* en el trabajo se asume como el polo opuesto al *burnout*. Al contrario de los que padecen *burnout*, los empleados con *engagement* tienen un sentido de conexión energética y afectiva con las actividades de su trabajo y se perciben a sí mismos con las capacidades suficientes para afrontar las demandas de su actividad(Benevides-Pereira, 2009).

Los resultados de las investigaciones más recientes, coinciden en que los recursos laborales son el factor más importante del *engagement*, los estudios realizados confirman que las oportunidades de desarrollo profesional, las relaciones de apoyo entre compañeros de trabajo, la retroalimentación sobre el desempeño y el desarrollo de competencias de los empleados,

facilitan el *engagement*, especialmente cuando se trata de un puesto que supone un reto para el individuo.

Existen dos escuelas de pensamiento acerca de la relación entre el *engagement* y el *burnout*. El primer abordaje, de Maslach y Leiter (1997), asume que *engagement* y *burnout* son los polos opuestos de un continuo de bienestar en el trabajo en el cual el *burnout* representa el polo negativo y el *engagement* el polo positivo (Benevides-Pereira, 2009).

Debido a que Maslach y Leiter (1997) definen el *burnout* en términos de agotamiento, cinismo, y baja eficacia profesional, el *engagement* entonces se caracteriza por energía, involucración y eficacia. Por deducción lógica, se concluye que, si *engagement* considera la energía, involucración y eficacia como sus principales aspectos, los opuestos, es decir los primordiales aspectos que contempla el *burnout* son el agotamiento, cinismo y baja eficacia personal (Benevides-Pereira, 2009).

La Facultad de Contaduría y Administración-Unidad Norte (FCA-UN) de la Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC), determina realizar la investigación de la actitud laboral actual que guardan sus empleados docente, administrativos y operativos, bajo la perspectiva del empleado *engaged*, y de acuerdo a los resultados, dictaminar las acciones más pertinentes que le permita mantener su figura de líder en el ofrecimiento de opciones educativas; se considera factible utilizar el modelo Utrecht Work Engagement Scale (UWES), por su aceptación en los diferentes estudios que se identifican al que se presenta.

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente nuestra Facultad de Contaduría y Administración, Unidad Norte (FCA) de la Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC), tiene una aceptación muy importante ante la sociedad local y regional en cuanto a las opciones de preparación profesional y de posgrados en sus niveles de maestría y últimamente doctoral, situación que la compromete a una mejora continua de calidad en los servicios que ofrece; sin embargo, ante la apertura de nuevas opciones educativas, surge la necesidad de analizar algunos aspectos operativos y de conducta en su personal docente, administrativo y operativo, cuyos resultados permitan a sus directivos la toma de decisiones más favorables para continuar en su papel de líder en el mercado competitivo del servicio educativo.

Ante el panorama expuesto y el constante crecimiento y desarrollo de la Facultad, se presenta, la necesidad de diseñar una planeación estratégica que contemple en cortos, medianos y largos plazos, acciones en el proceso educativo que permita a los responsables actuales y futuros, contar con lineamientos que les permita observar y participar objetivamente y, sobre todo con resultados satisfactorios en el cumplimiento de su compromiso social que condescienda a continuar y mantener su liderazgo educativo.

Para lo anterior, es igualmente necesario, considerar la actuación de sus empleados, reflexionar sobre su comportamiento laboral actual y, sobre todo, pensando positivamente, que a mayor crecimiento, se requiere mayor atención a los resultados laborales que coadyuven al logro de los objetivos que se establezcan en el plan.

1.2.1 Preguntas de Investigación

General

¿Consideran los directivos de la FCA-UN que su personal docente, administrativo y operativo sean empleados *engaged*?

Específica

¿Suponen los directivos de la FCA-UN, que sea necesaria información de su plantilla laboral para el desarrollo de un plan estratégico que les permita visualizar su posición a corto, mediano y largo plazo?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Obtener información relacionada con el nivel de compromiso que tienen los docentes y empleados administrativos y docentes de la FCA para cumplir los objetivos institucionales, sus tareas personales, trabajo en equipo y la generación de satisfacción en clientes internos y externos.

1.3.2 Específico

Lograr que los directivos de la La FCA, cuenten con la información básica del comportamiento laboral de su plantilla, y, en su caso, considerar posibles acciones que coadyuven en hacer realidad su visión y misión como facilitadores de formación educativa en integrantes de la sociedad local y regional.

1.4 Justificación

El estudio para la FCA, justifica su realización en dos vertientes; la primera, contar con elementos científicos para asumir las acciones necesarias y continuar como líderes locales y regionales en el ofrecimiento educativo y, la segunda, conocer la realidad más objetiva sobre la actitud laboral que tienen sus empleados y, en su caso, tomar las medidas más apropiadas para que éstos puedan en un futuro ser considerados empleados *engaged*.

1.5 Alcances y limitaciones

1.5.1 Alcances

Son sujetos del estudio, el personal docente, administrativo y operativo de la Facultad de Contaduría y Administración de la Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila., ubicada en Monclova, Coahuila, México.

1.5.2 Limitaciones

Se considera que no existen, puesto que se cuenta con los recursos materiales, técnicos y humanos para la realización del estudio.

11. Marco teórico

2.1 Marco referencial

Se puede sostener que la organización juega un papel fundamental en la promoción del *engagement*, presentando trabajos desafiantes y provistos de recursos; así mismo, compartimos la idea de que los gerentes pueden llegar a ser piezas claves en el proceso del comprometimiento de sus empleados, ya que tienen el poder legítimo para influir en las condiciones laborales. De hecho, la evidencia indica que la administración influye sobre las demandas y recursos laborales de sus empleados y puede influir de modo indirecto en el compromiso de estos (Piccolo RF, 2006).

En esencia, el *engagement* consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo: como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo (el componente vigor); como una actividad significativa y valiosa (dedicación);

y como algo interesante y apasionante (absorción); las investigaciones previas, han revelado que los empleados *engaged*, son personas optimistas y auto eficaces de manejar los eventos que afectan sus vidas(Bakker, 2011)

Gracias a su actitud positiva y alto nivel de actividad, estos empleados generan su propia retroalimentación positiva, en términos de apreciación, reconocimiento y éxito; por lo general, también se sienten muy comprometidos fuera del trabajo, como, por ejemplo, en actividades deportivas, pasatiempos creativos y trabajos voluntarios. Pero a pesar de todo, no son adictos al trabajo, pues disfrutan de otras cosas en su tiempo libre y, a diferencia de quienes se obsesionan con su trabajo, no les nace ese impulso fuerte e irresistible por trabajar arduamente, porque para ellos, trabajar es agradable(Bakker, 2011).

En términos generales, el *engagement* puede ser entendido *como un estado mental positivo relacionado con el trabajo* y, ha caracterizado los conceptos de energía, involucración y eficacia por los sinónimos de uso común en los diferentes estudios relacionados, *vigor, dedicación y absorción*(Spontón, 2012).

Si bien el concepto de *engagement* ha recibido mucha atención a nivel científico, también lo ha sido su instrumento de medida. Considerando las tres dimensiones del *engagement*, se desarrolla en Holanda el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES); Para la construcción de este cuestionario se parte de un pool inicial de 24 ítems de los cuales nueve medían *vigor*, ocho ítems *dedicación* y la mayor parte constituían reactivos del Maslach Burnout Inventory (MBI) redactados de manera inversa. Luego de efectuar una serie de estudios psicométricos en diferentes muestras de trabajadores se identificaron 7 ítems inconsistentes, los cuales fueron eliminados quedando así una versión final de 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: *vigor, dedicación y absorción*, tal y como la podemos observar a continuación (Spontón, 2012).

EL VIGOR, se evalúa mediante los **seis ítems** siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades:

1. *En mi trabajo me siento lleno de energía.*
2. *Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.*
3. *Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.*

4. *Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.*
5. *Soy muy persistente en mi trabajo.*
6. *Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.*

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

LA DEDICACIÓN, se evalúa mediante **cinco ítems** que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo.

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

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

LA ABSORCIÓN, se evalúa mediante **seis ítems** que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor.

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

6. *Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.*

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

Utrecht work engagement scale (UWES) ©
Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo

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 cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

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

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*
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 mi (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 periodos 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)

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

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

2.1 Marco Conceptual

Engagement

En la vida práctica, la definición del concepto, lo podemos encontrar de las siguientes maneras más comunes:

Desde el punto de vista laboral:

1. Es un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo”(Schaufeli, 2010).

Es un término utilizado en el ámbito de las relaciones laborales y la cultura organizacional que se identifica con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización.

De acuerdo con Schaufeli y Salanova, 2007, está asociado positivamente con recursos laborales como apoyo social de los compañeros de trabajo y del superior inmediato, con la retroalimentación sobre el rendimiento, el coaching, el control laboral, la variedad de tareas, las oportunidades para aprender y desarrollarse y las facilidades de entrenamiento(Benevides-Pereira, 2009).

Desde el punto de vista psicológico:

2. Según Salanova y Schaufeli, (2004), es un estado psicológico positivo que se caracteriza por altos niveles de energía, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración por la actividad laboral (Benevides-Pereira, 2009).

El **engagement** tiene tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción:

Absorción: se produce cuando se está totalmente concentrado en el trabajo y se siente que el tiempo “*pasa volando*”, se produce una dificultad por desconectar de la actividad que se está realizando debido a las altas dosis de disfrute y concentración experimentados.

Dedicación: denota alta implicación laboral, junto con la manifestación de sentimientos de significado, entusiasmo, orgullo, inspiración y reto por el trabajo.

Vigor: se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo aún a pesar de las dificultades.

Empleados *engaged*

Es una persona que está totalmente implicada en su trabajo y entusiasmada con él. Cuando tiene oportunidad, actúa de una forma que va más allá de los intereses de su organización; los trabajadores *engaged* trabajan en puestos de trabajo retadores; Son personas optimistas y auto eficaces de manejar los eventos que afectan sus vidas(Bakker, 2011).

Burnout

La palabra Burnout se desprende del inglés y se traduce en español como "estar quemado". El primero en describir este síndrome fue Freudenberg en 1974, al establecerlo como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas, formado por un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía(González, 2011)

Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter en el año 2001(citado por Bresso, Salanova y Schaufelli: sf); quienes definen el Burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional(González, 2011).

2.3 Marco Contextual

Existe en el contexto actualmente una figura que nos muestra objetivamente la posición del trabajador *burnout* y su opuesto el *engaged*, tal como se puede apreciar en la siguiente figura; el *engagement* está posicionado en el cuadrante superior derecho del modelo ya que conlleva altos niveles de placer (dedicación y absorción) y activación (vigor); en cambio, la posición del *burnout* en el cuadrante izquierdo inferior (bajos niveles de placer y activación) es consistente con algunos estudios que sugieren que este estado difiere conceptualmente del *engagement* (Demerouti E, 2010).

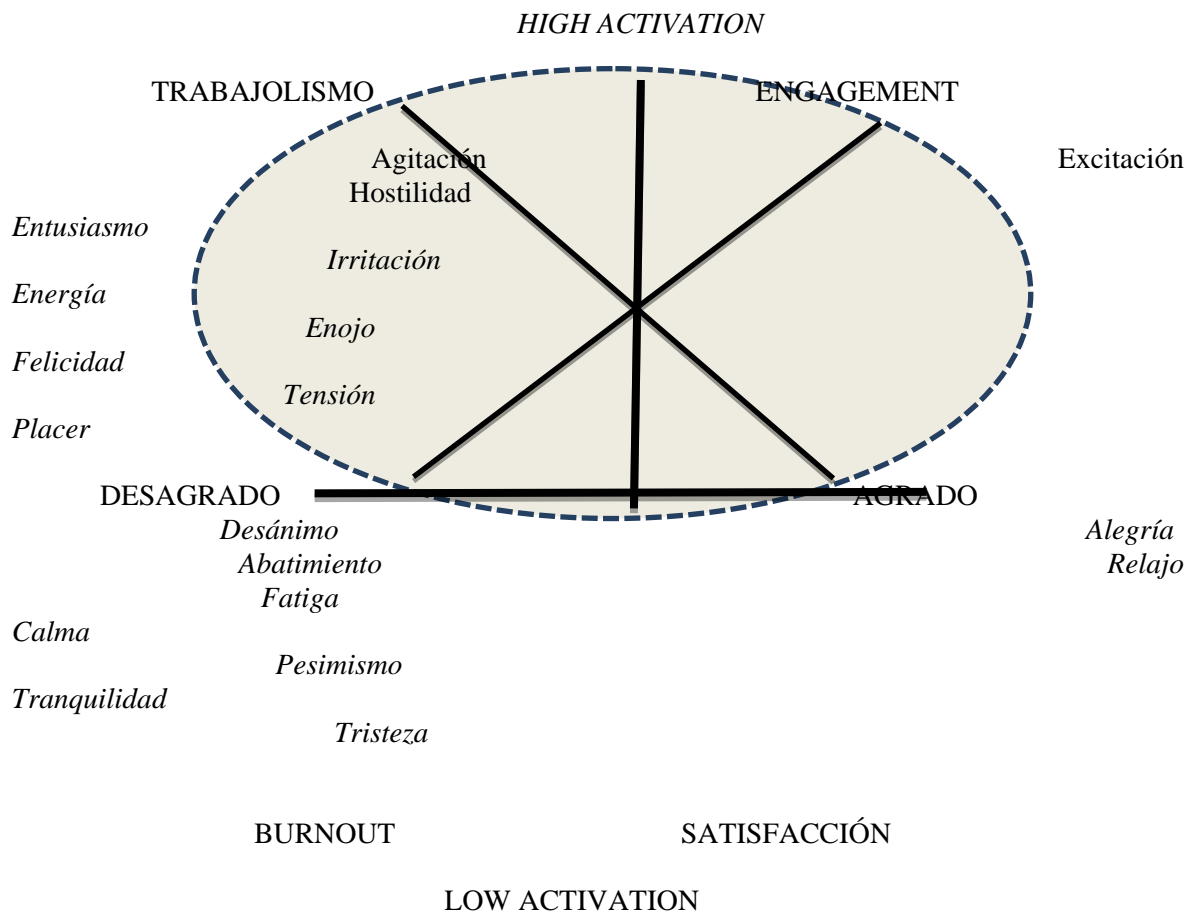


Figura 1

Visión bidimensional del bienestar subjetivo del trabajo (Demerouti E, 2010)

Fuente: Journal Article. *How do engaged employees stay engaged?* (Bakker A, Demerouti).

Por lo general las investigaciones sobre la conducta laboral en las organizaciones donde el trabajador tiene contacto permanente con usuarios a los que se les otorga un servicio, como es el caso de profesores de escuelas y universidades, médicos y enfermeras, policías, entre otros, se realizaban únicamente considerando el síndrome del *burnout*; sin embargo, a partir de los años noventa del siglo pasado, se ha puesto de manifiesto dos vertientes nuevas en el estudio tradicional de este concepto (Maslach, Schaufeli y Leiter: 2000 citado por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau: 2000); Una de ellas es ampliar el concepto tradicional del concepto “*burnout*” a todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales y, la otra vertiente

en cuanto a investigaciones del síndrome es considerar ahora su polo opuesto conocido como “*Engagement*” según Shaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) (Cano, 2011)

III. Metodología

3.1 Tipo de Investigación

El estudio es del tipo exploratorio en cuanto a que trata de indagar el comportamiento de los sujetos del estudio; así mismo es descriptivo en relación a cuantificar las personas que se ven involucradas en el mismo proyecto.

Considerando que el UWES puede emplear individualmente y de manera grupal, se maneja en ésta última y se aplica a un total de 143 empleados que componen la plantilla laboral de la FCA-UN, el cuestionario **Utrecht Work Engagement Scale (UWES)** con su versión final de 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: *vigor, dedicación y absorción*; cuestionario en el que se reestructuran el orden de los ítems, sin modificación de su particularidad, tal y como se observa en el ANEXO 1 1 (*Spontón, 2012*).

Con el propósito de ubicar los resultados grupales, se diseña la siguiente escala de valuación en la que se establecen los límites percentiles y las categorías que se pueden alcanzar.

CALIFICACIÓN/CATEGORÍA	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR
Muy Alto	95.0%	100.0%
Alto	75.0%	94.0%
Promedio	25.0%	74.0%
Bajo	5.0%	24.0%
Muy Bajo	0.0%	4.0%

Diseño Propio.

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.

La Validez del UWES

Desde su introducción en 1999, se han realizado diversos estudios de validación del UWES que revelan su relación con el *burnout* y la adicción al trabajo, identifica posibles causas y consecuencias del *engagement* y elucida el papel que juega el *engagement* en procesos más complejos relacionados con la salud y bienestar de los trabajadores (Benevides-Pereira, 2009).

3.2 Hipótesis

Los directivos de la FCA-UN declaran que su personal docente, administrativo y operativo son empleados *engaged*

3.3 Muestra

Se considera la totalidad de sus empleados en nómina; 143 trabajadores

IV. Resultados

En lo que respecta a la dimensión **VIGOR** que considera 6 ítems, se pueden alcanzar un total de 858 puntos máximos, mismos que se obtienen de multiplicar los 143 posibles respuestas a cualquiera de éstos (143 x 6).

Considerando la escala UWES, tal como se observa en el cuadro siguiente de **VIGOR**, los resultados nos arrojan que la sumatoria de *casi siempre* (5) y *siempre* (6), es de 765 puntos que divididos entre el total de 858, nos da un promedio de 89.27%, lo que significa que en función de la escala establecida, la categoría alcanzada es ALTO, por quedar comprendida dentro del rango de 75% al 94%. Se considera muy buena la actitud laboral de los empleados de la FCA-UN de la UAdeC.

VIGOR: (6 ÍTEMS)

Cuadro 1

Í T E M S:	0	1	2	3	4	5	6	Σ=
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	0	0	8	3	12	26	94	143
2.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	1	0	2	9	28	103	143
3.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0	0	3	3	6	42	89	143
4.Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	0	0	7	16	119	143

5.Soy muy persistente en mi trabajo	0	7	2	3	11	22	98	143
6.Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	2	1	4	2	6	35	93	143
Σ= SUMAS COLUMNAS	2	10	17	13	51	169	596	858
PROM. = $\Sigma / 6$	0.3	1.7	2.8	2.1	8.5	28.3	99.3	143
$\% = (\Sigma / 858) (100)$	0.2	1.2	2.0	1.5	5.9	19.7	69.57	100.0

En lo que respecta a la dimensión **DEDICACIÓN**, que considera 5 ítems, se pueden alcanzar un total de 715 puntos máximos, mismos que se obtienen de multiplicar los 143 posibles respuestas a cualquiera de éstos (143 x 5).

DEDICACIÓN: (5 ÍTEMS)

Cuadro 2

Í T E M S:	0	1	2	3	4	5	6	TOTAL
7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0	3	2	11	25	38	64	143
8. Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	1	2	9	5	45	81	143
9. Mi trabajo me inspira	0	5	11	4	11	51	61	143
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	1	18	13	108	143
11. Mi trabajo es retador	0	5	6	3	10	22	97	143
Σ= SUMAS COLUMNAS	0	15	23	28	69	169	411	715
PROM. = $\Sigma / 5$	0	3.0	4.6	5.6	13.8	33.8	82.2	143
$\% = (\Sigma / 715) (100)$	0.0	2.10	3.21	3.92	9.65	23.64	57.48	100.0

s resultados nos arrojan que la sumatoria de *casi siempre* (5) y *siempre* (6), es de 580 puntos que divididos entre el total de 715, nos da un promedio de 81.12%, lo que significa que en función de la escala establecida, la categoría alcanzada es ALTO, por quedar comprendida dentro del rango de 75% al 94%. Se considera muy buena la actitud laboral de los empleados de la FCA-UN de la UAdeC.

En lo que respecta a la dimensión **ABSORCIÓN**, que considera 6 ítems, se pueden alcanzar un total de 858 puntos máximos, mismos que se obtienen de multiplicar los 143 posibles respuestas a cualquiera de éstos (143 x 6).

ABSORCIÓN: (6 ÍTEMS)

Cuadro 3

Í T E M S:	0	1	2	3	4	5	6	TOTAL
12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0	0	8	3	12	21	91	143
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	0	3	0	2	3	32	103	143
14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	3	3	7	36	93	143
15. Estoy inmerso en mi trabajo	0	2	0	0	15	18	108	143
16. Me “dejo llevar” por mi trabajo	0	3	2	5	13	25	95	143
17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	8	6	7	2	5	24	99	143
Σ= SUMAS COLUMNAS	8	15	20	15	55	156	589	858
PROM. = Σ / 6	1.33	2.5	3.33	2.5	9.17	26.0	98.17	143
% = (Σ / 858)(100)	0.93	1.75	2.33	1.75	6.41	18.18	68.65	100.0

tados nos arrojan que la sumatoria de *casi siempre (5)* y *siempre (6)*, es de 745 puntos que divididos entre el total de 858, nos da un promedio de 86.82%, lo que significa que en función de la escala establecida, la categoría alcanzada es ALTO, por quedar comprendida dentro del rango de 75% al 94%. Se considera muy buena la actitud laboral de los empleados de la FCA-UN de la UAdeC.

V. Conclusiones

El *engagement* en el trabajo ha surgido recientemente como contraparte del *burnout*; el UWES operacionaliza este nuevo concepto de *engagement* en el trabajo utilizando tres escalas: Vigor, Dedicación y Absorción.

Los estudios de validez que se han realizado con el UWES, demuestran que el *engagement* en el trabajo está negativamente asociado con el *burnout*, aún cuando la relación entre vigor y agotamiento y entre dedicación y cinismo es mucho menos fuerte de lo que se esperaba; el *engagement* puede ser diferenciado de la adicción al trabajo.

De acuerdo con la literatura analizada, se puede apreciar que los empleados *engaged* tienen más posibilidades de trabajar en un ambiente que estimula la autonomía, y tienden a creer que tienen control sobre su entorno, por ejemplo, la autoeficacia (Salanova M, 2010).

Si los empleados *engaged* muestran actitudes positivas hacia el trabajo, experimentan buena salud mental, y parecen desempeñarse mejor que aquellos con menor *engagement*, se puede concluir también que el *engagement* no se limita al individuo, sino que puede intercambiarse con otros, transformándose así en lo que ha sido llamado *engagement* colectivo.

En relación a la investigación en la FCA-UN, se obtienen los siguientes resultados de las encuestas aplicadas en las dimensiones de *VIGOR, DEDICACION Y ABOSCIÓN*:

DIMENSIÓN	PUNTAJE/TOPE	%	CATEGORIA	ESCALA PERCENTIL
<i>VIGOR</i>	765 / 858	89.27	<i>ALTO</i>	75.0 - 94.0 %
<i>DEDICACIÓN</i>	580 / 715	81.12	<i>ALTO</i>	75.0 - 94.0 %
<i>ABSORCIÓN</i>	715 / 858	86.82	<i>ALTO</i>	75.0 - 94.0 %

De acuerdo con los resultados, se confirma la Hipótesis Nula en el sentido de que los directivos de la FCA-UN, están en lo cierto de que sus empleados son empleados *engaged*.

Respecto a los objetivos, se obtiene la información relacionada con sus empleados, misma que se considera como básica para que los responsables actuales y futuros en la conducción de nuestra Institución, incluyan dentro de su planeación estratégica a corto, mediano y largo las acciones que coadyuven en hacer realidad su visión y misión como facilitadores de formación educativa en integrantes de la sociedad local y regional.

VI. RECOMENDACIONES

Es necesario considerar que si los resultados obtenidos nos muestran que el personal está ubicado con un ALTO porcentaje de *engagement*, esto se pueda deber al apoyo de los recursos laborales que actúan como motivadores, a la presión del cliente-proveedor-cliente interno, los cuales exigen cierta información para concluir con la propia; otra variable para ello, son los resultados de producción que se exigen a los perfiles PROMEP, que en el caso de nuestra plantilla es próximo al 50% de los docentes, por lo que se recomienda un estudio paralelo de clima laboral.

La observación anterior, es importante para la práctica, ya que indica que, para poder mantener su compromiso, los empleados *engaged* necesitan trabajos activos caracterizados por la disponibilidad de recursos y gran presencia de desafíos (PROMEP), por lo que los empleados *engaged*, no dependen sólo de la administración para hacer su trabajo, por el contrario, son capaces y están dispuestos a iniciar los cambios necesarios por sí mismos.

En conclusión, este trabajo conceptual sugiere que los empleados *engaged* mantienen su compromiso porque tienen la autonomía para influenciar su trabajo, de manera tal que lo transforman no sólo en un trabajo provisto de recursos, sino también, en un trabajo que presenta mayores desafíos.

Referencias.

- Bakker, A. B. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Cienc Trab.*, 13(41), 135-142.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2009). UWES: Utrech Work Engagement Scale; Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo; GEPEB - Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout; *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University* 52.

- Cano, M. G. (2011). Estudio del Burnout y Engagement Académico en estudiantes universitarios. *Instituto de Ciencias Económico Administrativas Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, pp 2-13.
- Demerouti E, M. K., Bakker AB. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of the constructs. *J Occup Health Pyich*; 2010, pp 15, 209-222.
- González, M. (2011). Estudio del Burnout y Engagement Académico en estudiantes universitarios; *Primer Congreso Internacional de Educación "Construyendo inéditos viables"*, 3-6.
- Piccolo RF, C. J. (2006). Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics. *Acad Manage J.*, 49, 327-340,.
- Salanova M, S. W., Xanthopoulou D, Bakker AB. (2010). The gain spiral of resources and work engagement: Sustaining a positive worklife In: Bakker AB, Leiter MP, editores. *Work engagement: A handbook of essential theory and research. Psychology Press.*, 118-131.
- Schaufeli, W. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In: Bakker AB, Leiter MP, editores. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York Psychology Press pp. 10-24.
- Spontón, C. (2012). Validación del cuestionario de engagement uwes a la población de trabajadores de Córdoba, ARGENTINA; ,Universidad Católica de Córdoba, Argentina.

ANEXO 1

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 cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

LA SIGUIENTE ESCALA LE SERVIRÁ DE AYUDA PARA MARCAR SU RESPUESTA

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

No.	SENTIMIENTO EN LA ACCIÓN	0	1	2	3	4	5	6
1.	En mi trabajo me siento lleno de energía(VI)							
2.	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (V2)							
3.	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (V3)							
4.	Puedo continuar trabajando durante largos Periodos de tiempo(V4)							
5.	Soy muy persistente en mi trabajo(V5)							
6.	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando(V6)							
7.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito(D1)							
8.	Estoy entusiasmado con mi trabajo (D2)							
9.	Mi trabajo me inspira(D3)							
10.	Estoy orgulloso del trabajo que hago (D4)							
11.	Mi trabajo es retador (D5)							
12.	El tiempo vuela cuando estoy trabajando(A1)							
13.	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi(A2)							
14.	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo(A3)							
15.	Estoy inmerso en mi trabajo(A4)							
16.	Me “dejo llevar” por mi trabajo(A5)							
17.	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo(A6)							
								1459