

Trabajo de Grado

Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede
Villavicencio

Infancia, Adolescencia, Juventud, Entorno y Desarrollo

Autores

Acosta Granadillo Luisa María

González Sabogal Leidy Alejandra

Asesor de investigación

María Alexandra Rubio González

Facultad de Psicología

Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio

2017

Dedicado a:

*A mi padre Elicio que en el cielo esta,
A mi madre Olga quien ha sido participe de todo este sueño y
quien ha luchado para que yo lo tenga todo,
a mis hermanos y mis sobrinas por su apoyo y amor,
a toda mi familia y amigos, y a mi mejor amiga Luisa
quien lucho junto a mí para alcanzar este sueño.*

Leidy Alejandra González Sabogal

Dedicado a:

*Dedico este logro a mi madre Olga, mi padre Santiago
y mi hermano Rafa quienes son el motivo de mí vivir;
a mi tía Adriana, mi madrina Yoyi y mi Abuela Ema que dedicaron sus días a
apoyarme y guiarme en esta etapa de mi vida;
y a mi mejor amiga Alejandra que ha sido mi hermana y compañía.*

Luisa Maria Acosta Granadillo.

Agradecimientos

*Agradecemos a Dios por cada una de las bendiciones que tenemos
y por permitirnos culminar esta etapa con éxito,
a nuestra asesora Alexandra por su apoyo y dedicación, a nuestros profesores
por cada enseñanza, a nuestros compañeros por los momentos compartidos,
a nuestra familia por el apoyo y amor incondicional, y a cada una
de las personas que fueron parte de este proceso. A todos mil gracias.*

Tabla de Contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Justificación del proyecto	5
Objetivos	7
Marco referencial	8
Metodología	24
Consideraciones éticas.....	26
Resultados	28
Discusiones	34
Conclusiones	40
Referencias	42
Apéndice.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. Categorías de análisis y subcategorías.....26

Tabla 2. Categorías, subcategorías y categorías emergentes.29;**Error! Marcador no definido.**

Lista de figuras

Figura 1. Red semántica arrojada por atlas ti.....	29
--	----

ENGAGEMENT LABORAL

Introducción

La presente investigación se enfocó en estudiar el engagement que es el compromiso que posee cada trabajador para hacer productiva su labor, presenta tres características importantes las cuales permitieron conocer el compromiso de los Administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. El engagement y sus características aportan una descripción de los aspectos que cada trabajador debe implementar para que la organización sea saludable. El engagement según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) es un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo que presenta el empleado, caracterizado por el Vigor, la Absorción y Dedicación del individuo en el desarrollo diario de sus labores. En el estudio del compromiso de los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio se tuvo en cuenta la descripción del vigor, la identificación de absorción y la determinación de la característica de dedicación con el fin de conocer el engagement laboral de esta población.

Anualmente la Universidad realiza una evaluación de desempeño con el fin de determinar en qué nivel se encuentran sus trabajadores y que tan comprometidos están con la organización. El puntaje obtenido por los administrativos de la sede fue de 3.0 sobre 5.0. Teniendo en cuenta los resultados el departamento de Gestión Humana considera importante conocer el engagement de los administrativos de la sede y aquellas falencias que se presentan para realizar un plan de intervención que permitirá mejorar el desempeño y el compromiso de sus empleados. Es por esto que se deben tener en cuenta diversas temáticas como la psicología organizacional que se enfoca en incluir estrategias dentro de una organización con el fin de mejorar aspectos negativos que afecten la productividad y el rendimiento de los trabajadores potencializando las cualidades, habilidades y competencias laborales (Palaci, 2004). Por otra parte Cárdenas y Jaik (2014) plantean que la psicología positiva está encargada de reconocer las grandes capacidades humanas de los trabajadores de una

ENGAGEMENT LABORAL

organización; teniendo en cuenta que la psicología positiva implementa estrategias para mejorar el compromiso laboral en una organización. Esta investigación tiene un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, la población participante fueron 11 administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio responsables laboralmente de diferentes cargos como auxiliares, coordinadores y analistas de algunos departamentos; esta población fue asignada por el departamento de gestión humana. La recolección de datos se desarrolló por medio de grupos focales donde se implementa una guía, y el análisis de los datos se realizó por medio del programa Atlas-Ti.

Es importante dar a conocer que algunos administrativos presentan las características del engagement, sin embargo estas están siendo afectadas debido a posibles deficiencias en aspectos como liderazgo en donde se involucra el ambiente y las relaciones laborales; la compensación positivamente en relación con los beneficios que la organización les brinda como lo son el salario, las bonificaciones, el pronto pago, etc. y como aspecto negativo la falta de capacitaciones para la actualización en cuanto a su puesto de trabajo; y las oportunidades referente a ofertas laborales respecto a su plan de carrera que permitan su crecimiento profesional, así mismo no se presenta la oportunidad de ascender de puesto dentro de la organización. Es por esto que luego de conocer el engagement, describir el Vigor, identificar la Absorción y determinar la dedicación (características del engagement) se realizó un informe que permitió la socialización de los resultados encontrados al área de gestión humana, donde se describió el proceso que se llevó a cabo con cada trabajador, para la implementación de estrategias de intervención a cargo de otra de investigación.

Planteamiento del problema

El engagement es de gran importancia para el buen funcionamiento de una organización, puesto que si los trabajadores están comprometidos, se presentará una satisfacción laboral y un servicio de calidad; por el contrario cuando hay falta de compromiso y los empleados no se sienten a gusto con su labor, se verá afectada la organización y el trabajador, produciendo en estos síntomas como estrés, bajo estado de ánimo, cansancio, etc. (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011). De acuerdo con Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), quienes plantean que el engagement tiene tres características principales las cuales son: la absorción, identificado como una experiencia interesante y apasionante; el vigor como experiencia estimulante y energética, y la dedicación como una experiencia significativa y valiosa, con base a estas características, se conoció si los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio presentan engagement laboral.

El engagement es una temática que ha sido estudiada pocas veces en Colombia, al igual que en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Es un tema de estudio organizacional novedoso y positivo para el buen funcionamiento de una organización. Esta investigación surge a partir de la necesidad que presenta el departamento de gestión humana de la Universidad, quienes a través de una evaluación de desempeño que se realiza anualmente se encontró un nivel promedio de 3.0 sobre 5.0 en una parte considerable del personal administrativo en cuanto al compromiso laboral que presentan en su cargo, por tanto para el departamento de gestión humana es de gran interés conocer el engagement en los administrativos de la sede, y a partir de los resultados crear un plan estratégico de intervención que permita mejorar el engagement y el desempeño laboral de sus empleados.

Es importante resaltar que los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio tienen a cargo diferentes procesos, entre estos el cumplimiento del plan de trabajo, el brindar la mejor atención y los mejores servicios a la comunidad

ENGAGEMENT LABORAL

académica. Si los administrativos no están engaged (comprometidos) esto podría influir en el bienestar y la conformidad de los estudiantes frente a los procesos que les brinda la organización, lo que también podría afectar el éxito y el buen funcionamiento de la misma. Actualmente la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio está trabajando para lograr la alta calidad en sus diferentes programas académicos, y para esto requiere de trabajadores y estudiantes comprometidos con la institución y con gran sentido de pertenencia. Es por esto que esta investigación buscó conocer el engagement de los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio, porque según Sánchez (2013) una cosa es tener que hacer lo que se debe, y otra muy distinta es querer hacer lo que se debe, es decir, que el compromiso consiste en el deseo de pertenecer a la organización, la necesidad o continuidad, y la obligación de permanecer en la misma (p. 88).

Es importante conocer el compromiso que presentan los administrativos, ya que a partir de la información que se obtuvo se dará paso a una fase de intervención que permitirá crear estrategias para mejorar el desempeño que tiene cada trabajador por medio del engagement y sus características. Y de esta manera realizar un plan de seguimiento para determinar si el plan de intervención permitió el mejoramiento del desempeño de cada trabajador, o se siguen presentando falencias por mejorar. Por lo tanto esta investigación busca investigar ¿Cómo vivencian el engagement los Administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio?.

Justificación

En el Engagement laboral se busca el beneficio propio del trabajador por medio de las características que lo identifican como lo es el vigor, la dedicación y la absorción, sustentado en su rendimiento laboral, en el gusto y amor que siente por la institución a la que pertenece, se ve la necesidad de potencializar las características positivas que le ayuden a los trabajadores por medio de sus rasgos individuales positivos y experiencias a potenciar sus habilidades, cualidades y emociones positivas (Borrego, 2016).

Respecto a la línea de investigación de la facultad “Infancia, Adolescencia, Juventud, Entorno y Desarrollo”, este estudio estará centrado en el “Entorno y Desarrollo” teniendo en cuenta que la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio es de vital importancia por ser una de las organizaciones más significativas en el país, ya que tiene a cargo diversas responsabilidades sociales y como eje principal la formación de grandes profesionales, por lo tanto el compromiso de sus empleados permite el buen funcionamiento de la organización. Si los trabajadores no se encuentran engaged con su labor no hay una organización saludable y es por esto que no se cumple con los objetivos y valores institucionales que la identifican. De esta manera se abordan problemáticas organizacionales con el fin de crear condiciones de desarrollo positivo para mejorar el desempeño laboral que presentan los miembros de la organización, generando intervención eficaz e inmediata, llevando a cabo la implementación de estrategias que permitan generar bienestar laboral con el fin de evitar que se presente algún tipo de enfermedad y se afecte la calidad de vida de los trabajadores esto haciendo referencia al concepto de la línea de investigación salud y sociedad.

El Engagement permitió conocer los aspectos positivos de la organización y del trabajador para evitar que se generen dentro de ella factores que afecten el compromiso, éxito y productividad de esta y de los trabajadores, teniendo en cuenta lo anterior, el engagement

ENGAGEMENT LABORAL

laboral es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de una institución, y la ausencia de él podría afectar el entorno laboral de los trabajadores (Lorente y Vera, 2010). Esta investigación es una temática novedosa para la facultad de psicología y para el departamento de gestión humana ya que no ha sido objeto de estudio en esta población.

Así mismo, la ausencia del engagement puede afectar el desarrollo productivo de una institución, visualizando la importancia que tiene la Universidad para el país, en este caso para el departamento del Meta debido a los diferentes proyectos sociales que ejecuta y como tal la función de formar profesionales con criterios políticos, es importante aclarar que su mal funcionamiento puede afectar no solo a sus trabajadores administrativos, sino a toda la comunidad académica.

Es por esto que para la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio es de vital importancia conocer que características del Engagement presentan los administrativos teniendo en cuenta la necesidad del departamento de gestión humana quienes a través de una evaluación de desempeño obtienen puntuaciones de un nivel promedio de 3.0 sobre 5.0 en 11 administrativos en cuanto al compromiso laboral que emplean en su trabajo, por tanto con base a los resultados el departamento de gestión humana realizará un plan de intervención con el fin de incrementar el compromiso, permanencia y un habla positiva de los trabajadores frente a la organización.

Objetivos

Objetivo general

Conocer el engagement laboral del personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.

Objetivos específicos

Describir la característica de Vigor del personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.

Determinar la característica de dedicación del personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.

Identificar la característica de absorción del personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.

Marco referencial

Marco teórico

La psicología permitió en esta investigación de engagement laboral promocionar la salud mental, la prevención y la creación de estrategias que se implementen en el trabajo por medio de los comportamientos de los trabajadores en sus diarios laborales, así mismo conocer las causas que están generando los estados mentales negativos y la desmotivación en los puestos de trabajo con el fin de mejorar el rendimiento laboral de los administrativos por medio de la psicología organizacional, la psicología positiva y la psicología organizacional positiva (Arana, Meilan y Pérez, 2006).

La psicología organizacional según Morris y Maisto (2001):

Estudia cómo se adaptan los empleados al ambiente social de las organizaciones humanas complejas, aborda cuestiones sobre la motivación laboral, la satisfacción en el trabajo, los aspectos grupales y el liderazgo; así mismo organiza y diseña los puestos de trabajo para crear un ambiente laboral más seguro, sano y eficiente. Su preocupación principal es diseñar ambientes laborales, tecnología y equipo que se ajusten a las necesidades y capacidades de los empleados (p. 451).

La psicología organizacional estudia el comportamiento, la mentalidad y la cognición de los trabajadores y la forma en que estos como seres humanos interactúan en el desarrollo de sus labores, es por esto que entre más satisfecho se sienta el trabajador con sus tareas a cargo mejores resultados se obtienen tanto a nivel personal como laboral; de igual manera la psicología organizacional identifica aquellos fenómenos que suceden dentro de su organización siempre velando por la calidad de vida de los trabajadores y el éxito de la empresa (Gómez, 2015).

ENGAGEMENT LABORAL

Teniendo en cuenta la psicología organizacional y su variedad de temáticas a trabajar en el ámbito laboral es de gran importancia para esta investigación implementar el modelo de la psicología positiva que permitirá crear estrategias funcionales y eficaces en los administrativos con el fin de mantener en sus labores un comportamiento agradable y satisfactorio frente al trabajo que están ejecutando, así mismo se podrá conocer el engagement laboral de los administrativos y las causas que han generado las respectivas calificaciones en la evaluación de desempeño.

Según Contreras y Esguerra (2006) la psicología positiva es el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos. Fue definida también como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades (Contreras y Esguerra, 2006). Así mismo la psicología positiva potencializará en los trabajadores el desarrollo capacidades y habilidades positivas que les permitan desempeñarse en su labor con una buena actitud y demostrando que lo que se hace es con pasión y gusto, por tanto habrá empleados felices con organizaciones saludables, productivas y exitosas.

Uno de los objetivos del modelo de la psicología positiva en el ámbito organizacional es descubrir y potencializar las fuerzas y virtudes que tienen los trabajadores para la ejecución de sus labores con el fin de minimizar las debilidades y falencias que hagan parte de la persona; la psicología positiva se interesa por estudiar y garantizar el bienestar humano (Castro y Lupano, 2013).

La psicología organizacional positiva centró sus estudios en los recursos laborales y su potencial motivador con el fin de que los trabajadores sean proactivos, con iniciativa personal, colaboradores, que tomen responsabilidades y sean comprometidos. Así como el estudio de

ENGAGEMENT LABORAL

las deficiencias, debilidades o aspectos negativos de las personas se relaciona con estados deficitarios, conductas inadecuadas y comportamientos negativos; el funcionamiento óptimo se relaciona con estados y comportamientos positivos (Fernández, 2011).

Por medio de la psicología organizacional positiva se implementan temáticas como el engagement las cuales forman organizaciones saludables con trabajadores satisfechos en la realización de sus labores, es por esto que se busca potencializar las experiencias positivas que presenta un trabajador en su ámbito de desarrollo laboral y en el engagement de los trabajadores con el fin de potencializar el material humano y velar por la calidad de vida de este, teniendo en cuenta que el éxito de las organizaciones solo es y será posible si los empleados apropian los objetivos institucionales como suyos propios (González, López, y Sánchez, 2014).

El concepto principal de esta investigación es el Engagement que según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) es un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo. 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) (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011). Por otro lado Martínez, Rodríguez y Salanova (2014) definen las características de engagement de la siguiente manera: El vigor (dimensión conductual) conlleva altos niveles de energía y activación mental en el trabajo y el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dedicación (dimensión afectiva) se refiere a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, orgullo y reto por el trabajo. La absorción (dimensión cognitiva) implica estar totalmente concentrado en el trabajo, experimentar que el tiempo “pasa

ENGAGEMENT LABORAL

volando” y que se tienen dificultades en desconectarse o desligarse de lo que se está haciendo debido a esa alta concentración y disfrute (p. 963). Vila, Kuster y Pardo (2012) afirman que el engagement presenta tres componentes esenciales en contraposición al burnout (síndrome del trabajador quemado) como lo son el vigor, la dedicación y la absorción. Así mismo, Molina y Moreno (2012) plantean que el engagement se asocia a un estado cognitivo-afectivo de bienestar persistente, asociado con vigor, dedicación y absorción.

El concepto de engagement se define como el compromiso integrado por connotaciones cotidianas refiriéndose a la participación, compromiso, pasión, entusiasmo, absorción, esfuerzo y energía que se coloca en práctica para laborar y obtener buenos resultados en la producción, el compromiso laboral es el estado del trabajador que implementa al estar en marcha y dedicado a un puesto de trabajo todos sus días (Bakker y Leiter, 2010). Por otro lado Montoya y Moreno (2012) plantean que el engagement es la disposición, identificación e implicación del sujeto positivamente en el trabajo, en donde el trabajador reconoce sus propios valores y metas de tal forma que posee una confianza básica en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. Así mismo, Sifuentes, Ortega y González proponen que el compromiso organizacional hace referencia a la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Considerando que un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por el apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la organización (2012).

Las personas con engaged se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus actividades laborales y son capaces de responder a las obligaciones de su puesto con absoluta eficacia (Lisbona, Morales y Palaci, 2009). Los empleados que tienen engagement se caracterizan por altos niveles de energía y una fuerte identificación con el trabajo, es por esto que las consecuencias del engagement son la actitud positiva hacia el trabajo y hacia la organización,

ENGAGEMENT LABORAL

alta motivación para aprender cosas nuevas y asumir nuevos retos en el trabajo, conductas de iniciativa personal, desempeño exitoso en las tareas, una mayor calidad del servicio a los clientes y un aumento de la salud de los empleados, esto les permite tanto al trabajador como a la organización una armonía saludable que facilita y refleja la productividad de cada trabajador en su función; todo estos logros del engagement laboral son implementados a través de las actitudes, pensamientos y emociones positivas individuales (Carrasco, De la Corte y León, 2010).

Arraigada y Redondo (2011) proponen que los recursos laborales son necesarios para promover en sus trabajadores el engagement, así como también son importantes por sí mismos. Ellos son aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales que a) son funcionales en la consecución de los objetivos; b) reducen las demandas laborales; c) estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. Por otro lado, Warr (2013) propone que existe fuente de felicidad e infelicidad en el trabajo que pueden generar influencia en el engagement de los trabajadores, como lo son el ambiente, los sentimientos y los pensamientos de cada miembro de la organización.

El engagement es una característica del trabajador que permite explicar el comportamiento y desempeño que se tiene en el desarrollo de sus labores, es por esto que los trabajadores engaged invierten energía personal e imponen una conexión emocional con su puesto de trabajo y las tareas que desarrolla en el generando satisfacción laboral y sentido de pertenencia por la organización (Álvarez, Castro y Vila, 2014).

Según lo anterior cabe resaltar que los trabajadores engaged tienen como objetivo laboral alcanzar las metas institucionales realizando esfuerzos y lo necesario para ser identificados como buenos empleados, con el fin de obtener altos porcentajes de asistencias a su labor procurando no tener inasistencias en ningún espacio creado por la organización; así mismo hablan positivamente de su trabajo y mantienen este pensamiento frente a la sociedad. Los

ENGAGEMENT LABORAL

empleados engaged tienen la moral alta y sienten orgullo por su puesto de trabajo manifestado por los comportamientos, la salud y el ambiente que se vive en su diario laboral (Grajales, 2002). Por otro lado Peralta, Santofimio y Segura (2007) plantean que en el concepto de compromiso laboral se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma.

El engagement laboral y sus características buscan conceptualizar las actitudes particulares relacionadas con el trabajo que tiene un empleado, así mismo los comportamientos laborales y aquellas intenciones conductuales que se presentan en el desarrollo de labores diarias y de esta manera ciertos aspectos de salud y bienestar que competen velar para la calidad de vida del personal (Schaufeli, 2013).

El engagement en el trabajo debe ser positivo y visto como un estado afectivo que motive al trabajador a ser cumplido, para esto el trabajador debe creer en sí mismo y ser un agente activo de su labor, crear mecanismos de defensa positivos, cumplir con los valores y reglas de la organización, satisfechos sin tener obsesiones por el trabajo; estar comprometidos con su labor es simplemente disfrutarla y ver el gusto de cada una de las tareas a realizar. Para estar comprometidos se es necesario ser autónomo con una motivación fija que permita surgir en el trabajo cada día con pensamientos positivos; todo esto se lleva a cabo con el fin de tener una organización saludable y satisfecha con sus trabajadores, es por esto que el engagement es implementado por aquellos profesionales que sienten pasión y amor por lo que hacen, de igual manera también el estar comprometidos depende de los recursos del empleo y los recursos personales que ofrecen eficacia y un buen manejo de la productividad (Schaufeli, 2011).

Marco Empírico

Existen diferentes investigaciones que han abordado el estudio del Engagement dentro de las organizaciones, a continuación se realizará una breve descripción de estudios de engagement que serán base guía en este proyecto.

ENGAGEMENT LABORAL

El primer estudio es la investigación acerca del engagement laboral realizado en CONSAR S.A en junio del 2010 titulado “Estudio de compromiso institucional (Engagement) CONSAR S.A 2010” fue realizado con el fin de identificar el nivel de compromiso que tienen sus trabajadores con la organización. Para su elaboración hicieron una invitación a toda la población de CONSAR S.A, en donde participaron 162 empleados. Según CONSAR S.A (2010) un empleado está comprometido cuando muestra tres comportamientos del Engagement que son: Hablar (consistentemente hablan en forma positiva de la organización con los compañeros, asociados potenciales y clientes), Permanecer (Tienen un intenso deseo de ser parte de la organización) y contribuir (Hacen un esfuerzo adicional y asumen comportamientos que contribuyen al éxito del negocio) (p 4).

El siguiente estudio se titula “El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano” y fue elaborado por León, Méndez y Ruiz (2015), esta investigación, se enmarcó en el macro proyecto internacional Calidad de Vida Laboral en organizaciones de servicios humanos, donde se analizó dentro del contexto neoliberal y la flexibilización laboral, el Engagement y su relación con las condiciones de trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones colombianas. A través de los resultados se encontró bajas condiciones laborales que necesitan mejora, observándose que el Engagement como factor protector no depende de las condiciones laborales que el sistema les ofrece, sino de los recursos laborales del profesional, para disminuir el potencial impacto negativo de los factores de riesgo psicosocial, evidenciándose el vigor, la dedicación y la absorción como inherentes al quehacer docente. Este tipo de estudios no se centra en la evaluación del riesgo, sino en la comprensión holística del fenómeno, posibilitando el desarrollo de herramientas desde la gerencia del Talento Humano, que promuevan el mejoramiento de las organizaciones y su capital humano (León, Méndez y Ruiz 2015).

ENGAGEMENT LABORAL

Otro estudio relacionado con el engagement es el realizado por Lozano (2015), y que se titula “Docentes Universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral”. Por medio de esta investigación se busca comprender cómo se presenta la autoeficacia general y el engagement laboral en docentes de la carrera de psicología en una universidad particular de Lima Metropolitana. A partir de ellas se comprende qué factores personales les han servido a estos docentes en el ejercicio de su profesión y también con qué se encuentran ellos engaged. Finalmente, las conclusiones a las cuales llegó Lozano (2015), por medio de la información obtenida, es que los docentes son auto eficaces, y evalúan sus capacidades cómo su entorno para poder alcanzar el objetivo.

El siguiente estudio es la tesis doctoral titulada “El engagement en el trabajo. Antecedentes y resultados organizacionales”, elaborada por Borrego en el año 2016, se encuadra en el ámbito de la Psicología de la salud ocupacional positiva y, más concretamente, en el análisis de uno de los modelos teóricos que explican el *engagement* en el trabajo, el modelo de demandas y recursos laborales. Tiene como objetivo general explorar la relación entre las diferentes variables que componen este modelo tomando como eje central la variable *engagement* en el trabajo (Borrego, 2016).

Por otro lado se encuentra el estudio titulado “El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones” y que fue elaborado en el año 2011 por Moreno y Velásquez. En esta investigación Moreno y Velásquez (2011), plantean que los empleados “engaged” se caracterizan por ser enérgicos, proactivos, responsables e involucrados con su trabajo. Con base a esto, los autores Moreno y Velásquez (2011), a través de este artículo pretendían exponer una investigación documental de carácter cualitativo correspondiente a un estado del arte sobre el tema, retomando conceptos importantes y altamente influyentes, como lo son la calidad de vida, los recursos personales y sociales, las demandas laborales y su relación con el engagement, constructo propuesto por la psicología

ENGAGEMENT LABORAL

positiva. Así mismo, se concluye que el engagement es un elemento clave del proceso motivacional, donde los recursos personales y laborales son los impulsores. En este sentido, se expone la responsabilidad del área de gestión humana de las organizaciones en la creación de programas de evaluación e intervención que busquen promover el “engagement” y alcanzar o aumentar la productividad organizacional (Moreno y Velásquez, 2011).

La siguiente investigación fue elaborada en el año 2014 por Fernández y Yáñez, la cual se titula “Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud”. Estos autores plantean que en el nivel primario de atención chileno existen algunos profesionales de enfermería que, a pesar de la alta sobrecarga laboral, el difícil ambiente de trabajo y los escasos recursos asignados, continúan trabajando con gran pasión y energía. Fue un estudio cualitativo, descriptivo con enfoque fenomenológico y transversal, que utiliza una estrategia de estudios de casos múltiples. A través de los resultados Fernández y Yáñez (2014), mencionan que los participantes son personas que poseen, principalmente, un gran sentido de ayuda, el cual satisfacen a través de la profesión, mostrando conductas altamente motivadas y experimentando emociones positivas muy intensas durante el contacto con los usuarios.

Otro estudio relacionado con esta investigación es el libro titulado "Engagement ilusión por el trabajo un modelo teórico-conceptual" elaborado por Cárdenas y Jaik. A través de una investigación con enfoque cuantitativo que se desarrolló en la ciudad de Durango - México, durante el periodo 2011-2012; mediante la cual se validó el Inventario para la Medición del Engagement en el Trabajo (IMET) al aplicarlo a maestros frente a grupo, buscaban dar respuesta a ¿cuáles son los aspectos que intervienen para lograr el engagement en el trabajo? (Cárdenas y Jaik, 2014). Se realizó un análisis factorial del cual se puede deducir que el engagement está integrado por cuatro factores, el factor 1. Autoconcepto laboral positivo, el factor 2. Apoyo social percibido en el trabajo, el factor 3. Emociones positivas en el trabajo,

ENGAGEMENT LABORAL

y el factor 4. Resiliencia en el trabajo. De acuerdo a los resultados los autores deducen que cuando un trabajador presenta Engagement en el trabajo desarrolla compromiso con la organización en la que labora y siente satisfacción por el trabajo que realiza (Cárdenas y Jaik, 2014).

Por otra parte, se encuentra el estudio elaborado por Herrera y Sánchez en el año 2012 en la ciudad de México titulada "Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable". La finalidad de la presente investigación fue detectar por medio de un análisis de ecuaciones estructurales, las variables que más destacan dentro del instrumento establecido (encuesta) para la medición de la satisfacción laboral y que, a su vez, recaen en el compromiso con la organización por parte de empleados administrativos del IPN (Herrera y Sánchez, 2012, p. 217). Los sujetos de investigación fueron el personal administrativo de la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del Instituto Politécnico Nacional. La muestra fue de 103 sujetos (Herrera y Sánchez, 2012). En el compromiso, se encontró que los trabajadores estarían felices pasando su vida en la organización, se sienten y les gusta sentirse útiles y comprometidos con la institución; y tienen un alto grado de lealtad con su institución (Herrera y Sánchez, 2012).

El estudio titulado "Me implicó, me siento bien y me esfuerzo al máximo: las relaciones recíprocas entre engagement en el trabajo y consecuencias" del año 2013 realizado por Simbula y Guglielmi tiene como objetivo examinar las relaciones longitudinales entre el engagement en el trabajo, los problemas de salud mental, la satisfacción laboral y el rendimiento extra-laboral (tradicionalmente considerados como "consecuencias" del engagement) en términos de causalidad recíproca. Según Simbula y Guglielmi (2013) Específicamente, el engagement en T1 predijo los problemas de salud mental, la satisfacción laboral y las conductas de ciudadanía organizacional en T2. Por otra parte, los problemas de

ENGAGEMENT LABORAL

salud mental en T1 se relacionaban negativamente con el engagement en T2, mientras que la satisfacción laboral en T1 y los comportamientos organizacionales de ciudadanía en T1 se relacionaron positivamente con el engagement en T2. Los resultados proporcionan evidencia de una influencia recíproca entre engagement en el trabajo y estos constructos, lo que significa que ninguno de ellos puede considerarse sólo como causa o sólo como consecuencia (Simbula y Guglielmi, 2013).

El estudio titulado “Cómo el engagement en el trabajo del equipo media entre los recursos sociales y el desempeño” realizado por Torrente, Salanova, Llorens y Schaufeli en el año 2012. En este estudio Torrente, Salanova, Llorens y Schaufeli (2012) analizaron el rol mediador del engagement en el trabajo en equipo entre los recursos sociales (clima de apoyo, coordinación, trabajo en equipo) y el desempeño del equipo (desempeño intra-rol y extra-rol) tal como predice el Modelo de Demandas-Recursos Laborales. Los Modelos de Ecuaciones Estructurales revelaron que, tal como se esperaba, el engagement en el trabajo del equipo juega un rol mediador entre los recursos sociales percibidos por el equipo y su desempeño evaluado por el supervisor (Torrente, Salanova, Llorens y Schaufeli, 2012).

Teniendo en cuenta el estudio “Contagio emocional positivo del trabajo en equipo y la similitud con el compromiso laboral” realizado por Torrente, Salanova y Llorens en el año 2013, se plantea que las emociones positivas se comparten con los miembros del equipo generando un engagement laboral sólido y permanente, se aplican los modelos de regresión multinivel a 161 equipos de trabajo donde se logra evidencias que los aspectos de antigüedad y género influyen en el engagement de los trabajadores, los empleados de género similar se relacionan positivamente con el engagement en el trabajo y sus equipos; mientras que los que presentan similitud en antigüedad se relacionan negativamente con el trabajo en equipo (Llorens, Salanova y Torrente, 2013).

ENGAGEMENT LABORAL

En el estudio “Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud” realizado por Carreon en el año 2015, se evidencia la masiva participación de 125 profesionales del trabajo social con experiencia en implementación de programas sociales y seguimiento de estrategias institucionales para la promoción de la salud y el servicio de calidad a la comunidad; con el fin de establecer por medio de un instrumento que tan comprometidos están los trabajadores de este sector con el trabajo que realizan a diario, obteniendo como resultado que el engagement laboral que presentan los trabajadores hacia la institución es positivo evidenciado en el servicio de calidad humana que reflejan en sus pacientes y en las habilidades que implementan día a día para sentir su labor como interesante y significativo para sus vidas (Carreon, 2015).

La investigación “Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores realizada” por Duran, Extremera, Montalban y Rey en el año 2005, fue una de las investigaciones pioneras del engagement como tema poco estudiado, se realizó con una muestra de 265 profesores a los cuales se les evalúa el nivel de engagement con el fin de conocer cuáles son las repercusiones negativas que pueden afectar el ámbito laboral y la calidad de profesionales como docentes, este estudio fue guiado por la psicología positiva para crear en los profesores medidas de bienestar general y en el contexto del trabajo; como resultado se evidencia que el cansancio emocional y la dedicación son elementales para la satisfacción laboral, al igual que el vigor y la absorción aportando a los profesores comportamientos positivos y éxito en su trabajo (Duran, Extremera, Montalban y Rey, 2005).

Así mismo el estudio “Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México” desarrollado por Arias, Hindrichs, Juarez y Ocampo en el año 2015, aporta la identificación de aspectos del engagement laboral relacionados con datos sociodemográficos y algunos factores psicosociales del trabajo, los participantes son 88

ENGAGEMENT LABORAL

empleados de un restaurante en Morelos, Mexico; se utiliza la escala del Job Content Questionnaire (JCQ), Effort-Reward Imbalance (ERI), y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Se evidencia en los resultados que los aspectos sociodemográficos como el sexo influyen en el rendimiento y engagement laboral de los empleados, indicando que las mujeres son menos dedicadas que los hombres; se concluye que la vigilancia y control de estos factores psicosociales podría impulsar niveles de Engagement con beneficios múltiples a los empleados y la organización (Arias, Hindrichs, Juarez y Ocampo, 2015).

La investigación “¿Afectan los recursos del trabajo al engagement a través del empowerment psicológico? Análisis de mediación”, desarrollada por Quiñones, Van den Broeck y Witte en el año 2013, explora si el empoderamiento psicológico es un recurso personal encargado de mediar el proceso motivacional desde las labores cotidianas del trabajo, el empoderamiento psicológico potencializó el uso de habilidades y el apoyo social dentro la organización; en esta se destaca que los recursos laborales posiblemente incrementen la percepción del empoderamiento del trabajo el cual es el impulso para que el engagement laboral esté presente en los empleados (Quiñones, Van den Broeck y Witte, 2013).

En la investigación “Una ampliación del modelo demandas-recursos laborales en la predicción del burnout y del engagement en profesores”, realizada por Lorente, Martínez, Salanova y Schaufeli del 2008, tiene como objetivo ampliar el modelo de Demandas/Recursos de Schaufeli y Bakker, en su predicción del burnout y del engagement. Para ello se consideran también los recursos personales y el cinismo y la despersonalización como características de la ‘distancia mental’ del burnout. Mediante un diseño longitudinal con dos momentos temporales. La muestra está compuesta por 274 profesores de 23 centros de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Valenciana. Análisis de regresión múltiple jerárquico han puesto de manifiesto: (1) el efecto predictor de la sobrecarga cuantitativa sobre el agotamiento y la

ENGAGEMENT LABORAL

dedicación en T2; (2) el conflicto de rol sobre el cinismo; y (3) la ambigüedad de rol sobre la dedicación. Por último, se muestra el rol mediador del burnout y engagement en T1, entre demandas y recursos, y burnout y engagement en T2. Finalmente, el estudio analiza las implicaciones prácticas, así como líneas de trabajo futuras en este ámbito.

Brummelhuis, Bakker, Hetland, y Keulemans (2012), en su estudio “¿Fomentan las nuevas formas de organización del trabajo el engagement?” plantean que A pesar de que las Nuevas Formas de Organización del Trabajo (NFOT) son cada día más frecuentes en las organizaciones, apenas existen estudios que hayan investigado sus ventajas e inconvenientes sobre los empleados. Con el apoyo de la comunicación electrónica, las NFOT permiten a los empleados elegir cuándo y dónde trabajar. Se examinaron los efectos de las NFOT en el engagement y el agotamiento, y si la calidad en la comunicación mediaba dichas relaciones. Los resultados de un estudio diario de cinco días (n= 550) mostraron que el uso diario de NFOT se relacionaba positivamente con el engagement y negativamente con el agotamiento, ambos medidos diariamente, debido a una comunicación más eficaz y eficiente. Además, las NFOT incrementaban la conectividad entre los compañeros de trabajo, dando como resultado un mayor engagement diario y un menor nivel de agotamiento. Sin embargo, también se encontró una relación positiva entre las NFOT y el agotamiento, debido a que incrementaban las interrupciones durante el trabajo. Aunque es necesaria cierta cautela al respecto, se puede concluir que las NFOT tienen el potencial para fomentar el engagement.

La investigación “Engagement y síndrome de desgaste ocupacional: su relación con la socialización organizacional y resiliencia psicológica” elaborada por Jurado, Villavicencio Valencia (2015), tuvo como objetivo evaluar los niveles de engagement en el trabajo en las organizaciones ubicadas en la Ciudad de México, usando pruebas estandarizadas, para determinar su relación con la ocurrencia del síndrome de desgaste ocupacional (SDO), la socialización organizacional (SO), y la resiliencia psicológica. A una muestra de 1110

ENGAGEMENT LABORAL

empleados se le aplicaron: el Utrecht Work Engagement Scale, el Inventario de Socialización Organizacional, la Escala de Desgaste Ocupacional, y la Escala de Resiliencia Mexicana. El análisis de trayectorias mediante ecuaciones estructurales tuvo buen ajuste al modelo y arrojó relaciones causales entre las diferentes variables, específicamente, estábamos interesados en ver si la SO y la Resiliencia influyen en la ocurrencia del engagement. El modelo mostró un buen ajuste a los datos y sugirió que la SO y la resiliencia afectan positivamente al engagement en el trabajo. Por el contrario, todas estas mediciones fueron disminuidas en los casos de SDO, confirmando también que el engagement se comporta en forma positiva y opuesta al SDO. Estos hallazgos pueden ser utilizados para diseñar intervenciones efectivas para prevenir el SDO y promover comportamientos positivos como el engagement.

Por otra parte, en la investigación “¿Es el engagement diferente de la satisfacción y del compromiso organizacional? Relaciones con la intención de permanencia, el bienestar psicológico y la salud física percibida en voluntarios” realizada por Chacon y Vecina (2013) analiza la distintividad entre tres conceptos frecuentemente relacionados entre sí en el área de la Psicología del trabajo: engagement, compromiso organizacional y satisfacción. Basándose en la literatura existente, se proponen relaciones entre ellos y respecto a tres resultados finales relevantes para la gestión del voluntariado: intención de permanencia, bienestar psicológico y salud física percibida. Tres modelos de ecuaciones estructurales dejan claro que el engagement en el voluntariado contribuye a explicar el compromiso organizacional, la satisfacción y el bienestar psicológicos de los voluntarios, al mismo tiempo que no parece explicar ni la intención de permanencia ni la salud física percibida. Por el contrario, el compromiso organizacional es el único predictor de la intención de permanencia y la satisfacción en el voluntariado es el único predictor de la salud física percibida. Este último resultado no era el esperado, según la bibliografía existente en el área del trabajo, aunque viene a reforzar la diferenciación entre los tres conceptos y puede además tener una explicación plausible en el área del voluntariado.

ENGAGEMENT LABORAL

López y Moreno en el 2013, realizan una investigación titulada “Los Procesos de Coaching como Potenciadores del Engagement”, en el cual se analizó la influencia de los procesos de Coaching personal en trabajadores de diversos sectores, con respecto a sus niveles de Engagement. En ella se observó cómo dichos procesos de Coaching desarrollados por un profesional externo a la estructura organizativa, planificados periódicamente, y estratégicamente gestionados siguiendo programas personalizados, tienen un impacto muy positivo en los niveles de Engagement de los trabajadores. A través de este trabajo, se aportó datos empíricos para el desarrollo del nuevo enfoque estratégico organizacional: La Gestión Integral de la Salud, un nuevo paradigma que nace con la intención positiva de reducir la enfermedad del empleado y promover la salud y el bienestar al mismo tiempo, fomentando la productividad y la calidad del servicio, modificando la perspectiva de actuación, desde una política de costes a una política de buena inversión en el trabajador, lo cual se traduce directamente en mejores resultados empresariales.

Por último la investigación “Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo” desarrollada por Borrego, Orgambidez y Pérez en el año 2015, tuvo como objetivo examinar las relaciones entre estrés de rol, engagement y satisfacción laboral de acuerdo con el modelo demandas recursos laborales; participaron 586 trabajadores del sur de España, obteniendo como resultado que el rol que desempeñan los trabajadores en cada uno de sus cargos junto con el engagement influyen significativamente en la satisfacción y desempeño laboral (Borrego, Orgambidez y Perez, 2015).

Metodología

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico que se realizó con el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. A través de este enfoque se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir, identificar y afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación que nos permite dar una descripción detallada de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas y sus manifestaciones; evaluando el desarrollo natural de los sucesos sin opciones de manipular la realidad obteniendo así el significado de las acciones del ser humano (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 7 y 9).

La recolección de datos fue por medio de grupos focales donde se identificaron las características del Engagement laboral que presentan los trabajadores. Los grupos de enfoque según Hamui y Varela (2012) Son un espacio de opinión donde por medio de este los participantes socializan el sentir, pensar y vivir de las experiencias diarias vividas obteniendo como resultado de este una recolección de datos cualitativos base para el desarrollo de la investigación (p. 56).

Los grupos focales se utilizaron en esta investigación con el fin de conocer y establecer las experiencias de los trabajadores en su ámbito laboral permitiendo examinar lo que piensan y siente en su diario laboral, al trabajar en grupos se facilitó la discusión activa de los participantes generando testimonios y evidencias para establecer y describir las características del engagement (Hamui y Varela, 2012).

El diseño es fenomenológico el cual se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población participante fue el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Se trabajó una muestra por conveniencia ya que son casos disponibles a los cuales se tuvo acceso

ENGAGEMENT LABORAL

debido al puntaje que se obtuvo en la evaluación de desempeño, donde se puntúa nivel promedio correspondiente a una calificación de 3.0 sobre 5.0. La muestra estuvo integrada por 11 Trabajadores correspondientes a diferentes cargos como auxiliares, coordinadores y analistas de algunos departamentos de la Universidad, los cuales presentaron un nivel promedio en la evaluación de desempeño anual que realiza la organización y fue elegida por el departamento de Gestión Humana.

El análisis de contenido es un conjunto de procedimientos interpretativos de mensajes, textos o discursos, basado en técnicas de medida cuantitativas o cualitativas, que tienen como objetivo elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones de producción o empleo posterior de dichos mensajes, textos o discursos (Piñuel y Raigada, 2002, como se citó en González, 2015, p. 322).

La codificación axial según Rodríguez (2006) es el proceso mediante el cual se relacionan las categorías con las subcategorías interpretando las experiencias que dan a conocer los participantes en las sesiones, la codificación axial es tomada como una herramienta analítica que ayuda al analista a integrar el contexto condicional en el que está situado el fenómeno (estructura) y las secuencias de acciones e interacciones que dan sentido al fenómeno a medida que evoluciona en el proceso (p. 5).

De esta manera el análisis de los resultados se realizó a través del software Atlas-Ti el cual permitió realizar comparaciones y descripciones de la información obtenida por medio de un esquema que tiene como fin la interpretación de las características del engagement laboral y a la vez esto nos permitirá realizar un análisis final en físico que será entregado al área de Gestión Humana (Ausbertin, 2014). Este programa permitió realizar un análisis de contenido el cual es una técnica que abre las puertas a la interpretación y análisis de fenómenos, conocimiento y aspectos de la vida social incluyendo el entorno que como seres humanos se retorna a diario, así mismo esta técnica permite leer e interpretar el contenido de

ENGAGEMENT LABORAL

toda clase de documentos con el objetivo de comprobar o contrastar alguna teoría (Ruiz, 2012). Teniendo en cuenta lo anterior las categorías que permitieron conocer como vivencian el engagement los trabajadores en su labor son: el vigor, dedicación y absorción; así mismo estas presentan subcategorías denominadas en la tabla 1.

Tabla 1. Categorías de análisis y subcategorías.

Categoría	Sub Categorías
Vigor	SubVigor.Esfuerzo SubVigor.Tiempo
Absorción	SubAbsorción.Interes SubAbsorción.Apasionamiento
Dedicación	SubDedicación.Valioso

Consideraciones éticas

El Código Deontológico presentado por el Colegio Colombiano de Psicólogos en el título II Disposiciones generales, en el artículo 2° se plantean los principios generales por los que se regirán los psicólogos colombianos: responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, anuncios públicos, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, evaluación de técnicas, investigación con participantes humanos, y cuidado y uso de los animales.

Con base en lo anterior se destaca la responsabilidad en donde se mantendrán los más altos estándares de la profesión, prestando los servicios de manera correcta. Seguido de la confidencialidad, en donde no se reveló información sin el consentimiento de los participantes de esta investigación. Por otro lado es importante resaltar el bienestar de los administrativos, ya que el psicólogo debe respetar la integridad y proteger el bienestar de los trabajadores y/o grupos que participen en la investigación, se les informó a los participantes sobre el propósito de la investigación y ningún trabajador será obligado a participar de la misma.

ENGAGEMENT LABORAL

En la evaluación de técnicas se garantizó la protección de la información obtenida evitando el uso indebido de esta, y de igual forma se le respetó a los participantes el derecho de conocer los resultados de la investigación. Se destaca la investigación con participantes humanos en donde prevalecerá el respeto por la dignidad y el bienestar de las personas que participen en la ella.

Por último se hace énfasis en el Título VII Del Código Deontológico y Bioético para el Ejercicio de la Profesión de Psicología, en el capítulo I De los Principios Generales del Código Deontológico y Bioético para el Ejercicio de la Profesión de Psicología: Artículo 15° El profesional en psicología respetará los criterios morales y religiosos de sus usuarios, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el desarrollo de los grupos focales. Artículo 16° En la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, raza, sexo, edad, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos.

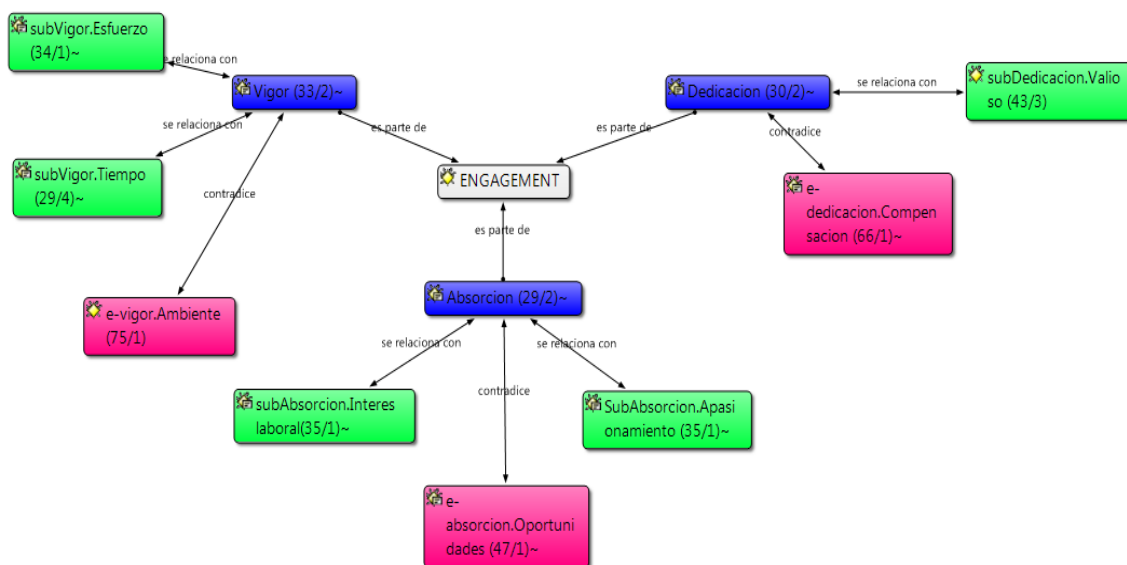
Resultados

Los resultados presentaran una descripción detallada de las características del engagement, siendo el análisis de contenido el medio que permite la interpretación y estudio de fenómenos, conocimiento y aspectos de la vida social incluyendo el entorno que como seres humanos se retorna a diario (Ruiz, 2012). Los participantes de esta investigación fueron trabajadores del área administrativa de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio, de los cuales 3 pertenecen al Dpto. de Gestión Tecnología, 2 al Dpto. de Coordinación de Infraestructura, 1 al Dpto. de Gestión Humana, 1 al Dpto. de Contabilidad, 3 al departamento de Admisiones y Registro, y 1 a Coordinación de Compras e Inventarios, entre ellos se conformaron 3 grupos focales en donde el grupo 1 estaba integrado por los participantes 1, 2, 3 y 4; el grupo 2 lo integraron los participantes 5, 6, 7 y 8; y el grupo 3 por los participantes 9, 10 y 11. Se realizaron 3 sesiones para cada grupo, y en cada sesión se siguió una guía diseñada para conocer el engagement del personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. En la sesión 1 se trabajó la característica de Vigor, en la sesión 2 Absorción y en la sesión 3 Dedicación. Así mismo, podemos conocer por medio de los datos sociodemográficos que 6 participantes son del sexo masculino los cuales están en el rango de edades de 20 a 30 años y 5 participantes son del sexo femenino las cuales pertenecen al rango de edades de 25 a 40 años; para la descripción e interpretación de los resultados se denominará a los trabajadores administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio como AUCCV.

El análisis de los resultados se llevó a cabo por medio del programa cualitativo Atlas Ti licenciado en la Universidad Cooperativa de Colombia, este permitió realizar un análisis y cualificación detallada de los resultados obtenidos, facilitando la descripción del engagement y sus características, con esto se determinó el posible impacto de la metodología en relación al engagement laboral de los participantes, descrito en la figura 1.

ENGAGEMENT LABORAL

Figura 1. Red semántica arrojada por atlas ti



El proceso de codificación axial como análisis; permitió la consolidación de las categorías de análisis principales, la definición de las subcategorías y la identificación de las categorías emergentes que surgen a partir de la percepción y vivencia referida por los participantes en relación a su engagement laboral, las cuales se describen en la tabla 2.

Tabla 2. Categorías de análisis

Categoría	Sub Categorías	Categorías Emergentes
Vigor	SubVigor.Esfuerzo SubVigor.Tiempo	E-Vigor.Ambiente
Absorción	SubAbsorción.Interes SubAbsorción.Apasionamiento	E-Absorción.Oportunidades
Dedicación	SubDedicación.Valioso	E-Dedicación.Compensación

De acuerdo a los resultados, uno de los aspectos más relevantes es la categoría emergente denominada ambiente laboral que tienen los AUCCV con sus respectivos

ENGAGEMENT LABORAL

jefes, de acuerdo a lo manifestado por unos participantes se evidencio que en algunas dependencias el ambiente se ve afectado por el comportamiento y actitud de sus líderes, recibiendo de estos regañones, malos tratos, comentarios negativos, comentarios fuera del contexto que influye en el desarrollo de las actividades de cada trabajador, el participante 2 menciona *“Me vengo con muchas ganas a trabajar, pero desafortunadamente uno llega y ni siquiera ha prendido el computador cuando ya lo regañan, eso desanima mucho porque lo gritan a uno por cosas mínimas que tienen solución rápida, o lo gritan como para hacerlo sentir poca cosa; eso le baja a uno totalmente el ánimo y las ganas”*. Los AUCC manifiestan la necesidad de que se implemente en sus jefes competencias de liderazgo que les permita el buen desarrollo de su labor frente al trabajo en equipo, ya que algunos de los trabajadores expresaron su inconformidad en cuanto a la dependencia a la que pertenecen.

Otro de los aspectos relevantes se evidencian en la categoría emergente de compensación los AUCCV manifestaron que se sienten satisfechos por los beneficios que les brinda la Universidad como organización en cuanto al cumplimiento del pago de sueldo, las bonificaciones, actividades de integración, entre otros. Así mismo dentro de esta categoría, se encontró un aspecto a favor en donde los AUCCV determinan que la organización es una excelente empresa que brinda grandes beneficios y oportunidades a sus empleados, y manifiestan que no dudarían en recomendarla a otras personas como un campo de trabajo y de aprendizaje exitoso. Dentro de los aspectos negativos manifestados por los AUCCV se determina que no existe ningún reconocimiento por parte de sus líderes por el cumplimiento y rendimiento de sus labores. Y por otro lado, relatan que la organización les brinda pocos espacios que les permitan capacitarse en cuanto al área en el que se desempeñan. Por otra parte, para la categoría emergente de Oportunidades en algunos participantes se identificó que el

ENGAGEMENT LABORAL

puesto de trabajo en el que se desempeñan es la única oportunidad laboral que se les ha presentado, y que se encuentran desempeñando labores para las cuales no se han preparado profesionalmente. Por tanto expresan que se encuentran a la espera y en búsqueda de nuevas ofertas laborales que les permita desempeñar sus habilidades profesionales tal como lo relatan los participantes 3 y 6 *“no me siento a gusto, realmente quisiera estar ya desempeñándome en mi carrera profesional. Entonces en estos momentos ya no me siento bien”*.

A través de la información obtenida se dio respuesta a los objetivos planteados. El primer objetivo de esta investigación buscaba describir la característica de Vigor en los AUCCV, de acuerdo a los resultados el Vigor se evidencio en que la mayoría de los trabajadores expresaron que dedican tiempo extra en el desarrollo de sus labores, tal como lo comentan los participantes 1, 2, 5 y 10 *“en ocasiones he tenido que dedicar mi tiempo de descanso a realizar tareas laborales ya que el tiempo dentro de la institución a veces no es suficiente para culminarlas, lo cual afecta mis espacios familiares”*, así mismo, la participante 2 menciona que *“mi extensa jornada laboral ha afectado negativamente la relación con mi hijo debido al poco tiempo que le puedo dedicar”*. De acuerdo a lo anterior se encontró que aspectos como la carga laboral están afectando los espacios familiares de los AUCCV. En cuanto al esfuerzo en sus labores con el fin de poder demostrarse a sí mismos que son competentes, obtener un crecimiento profesional y colaborar económicamente en sus hogares los trabajadores manifiestan que la falta de recursos los ha llevado a crear estrategias e implementar esfuerzos adicionales para dar cumplimiento al desarrollo de sus labores tal como lo expresan participantes 3, 4, 6, 7 y 11 quienes comentan que en sus dependencias la falta de recursos afecta sus labores diarias y el poder brindar un buen servicio a toda la comunidad académica *“No hay prensores, no hay martillos, no hay destornilladores*

ENGAGEMENT LABORAL

de estrella, no hay pinzas, no hay estuco, no hay pegacor; se puede caer el edificio y no hay elementos para reparar lo que está en malas condiciones, todo acá es un proceso nosotros pedimos la lista de elementos a compras de compras pasa a la subdirección luego devuelven para que compras haga pedidos y entonces es un trámite de mucho tiempo para poder solucionar cosas de momento". De igual forma los participantes 2 y 10, comentan que los espacios laborales no son los adecuados debido a algunas deficiencias de infraestructura. Por tanto los trabajadores utilizan estrategias recursivas para cumplir satisfactoriamente con sus labores.

En el segundo objetivo se planteó determinar la característica de Dedicación de los AUCCV que en base a los resultados se evidencio que algunos participantes no ven su trabajo como una experiencia significativa y valiosa ya que expresan que su cargo y por tanto su desempeño, no son de gran importancia para la organización, y que es un puesto de trabajo que puede desempeñar cualquier persona, lo que permite evidenciar el poco valor y gusto que estos participantes dan a su trabajo *"pues la verdad creo que mi cargo no es nada importante, porque creo que es un cargo que cualquiera pueda desempeñar. Para nadie es un secreto que nosotros, por decir en esta sede, somos los que abrimos las puertas de las salas de sistemas, eso lo puede hacer hasta un vigilante, entonces la verdad como que no le veo importancia al cargo"*. Otro aspecto importante que se encontró es que los trabajadores manifiestan un aspecto de inconformidad en donde reflejan que sus ideas laborales no son tomadas en cuenta debido a que deben seguir un plan de acción *"nuestros cargos están diseñados bajo un plan de acción, no hay forma de hacer las cosas en base a una idea que uno tenga ya que no hay tiempo. Si uno intenta hacer un plan de acción en base a ideas de uno es un proceso, hay que pasarle el formato a la jefe, ver si lo aprueban o no. Entonces más bien uno se queda quieto, se somete a los parámetros establecidos, y listo"*.

ENGAGEMENT LABORAL

En el tercer objetivo se logró identificar la característica de Absorción de los AUCCV y a través de los resultados se evidencio que algunos participantes se sientes apasionados y les gustan las actividades que realizan dentro de su puesto de trabajo. El Interés se refleja en la disposición que tienen los trabajadores en cuanto al desarrollo y el resultado de sus labores. Los trabajadores cumplen con sus metas propuestas diarias con el fin de lograr una satisfacción laboral a nivel personal y con sus superiores, también crean estrategias para poder dar cumplimiento a su plan de acción.

Es importante resaltar que algunos AUCCV manifestaron su inconformidad en cuanto a la preocupación que tiene su jefe de dependencia sobre su estado de salud, ya que en ocasiones le dan prioridad al cumplimiento de su trabajo sin tener en cuenta el estado en el que se encuentre el trabajador. Finalmente se evidencia que las categorías emergentes “Ambiente”, “Compensacion” y “Oportunidades” son los aspectos más relevantes que influyen en el desarrollo de actividades y en el engagement laboral de los AUCCV. Teniendo en cuenta el análisis anterior se conoce el engagement de los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio y se logra establecer las causas de las problemáticas que están afectando el desarrollo laboral de los trabajadores evidenciados en los resultados de la evaluación de desempeño realizada por el departamento de gestión humana.

Discusiones

De acuerdo a los resultados se identificó que la mayoría de los AUCCV presentan las características del engagement en el cumplimiento de su plan de trabajo, sin embargo se encontraron aspectos negativos que están afectando su compromiso laboral. Teniendo en cuenta la teoría del engagement es importante resaltar que algunos resultados de la investigación no se relacionan positivamente con la teoría.

En esta investigación se identificó una categoría emergente llamada Ambiente que surge a partir de los resultados evidenciando que los jefes de algunos departamentos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio no implementan sus habilidades de liderazgo en el trato, ambiente y orientación a sus empleados influyendo en el desempeño de los AUCCV. De acuerdo con Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) el ambiente laboral se caracteriza porque sus líderes son piezas claves en el proceso de comportamientos de sus empleados, ya que tienen el poder legítimo para influir en las condiciones laborales; es fundamental el acompañamiento del líder, el buen trato y ambiente de trabajo ya que esto permite mejorar el desempeño de los trabajadores aportando al desarrollo de sus habilidades y competencias laborales. Así mismo Moreno y Velásquez (2011) plantean en su investigación “El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones” que es importante que los líderes encargados de personal, presenten un liderazgo integral, en donde se implemente el buen trato, sean tomados como ejemplos y que se establezca el “engagement” como parte de la cultura organizacional.

Es importante resaltar dentro de esta investigación que la Universidad es vista por los AUCCV como una organización que brinda grandes beneficios (bonificaciones, cumplimiento del pago de sueldos, actividades de integración, etc.) y se preocupa por el bienestar y crecimiento de cada uno de sus empleados, por tanto los AUCCV

ENGAGEMENT LABORAL

manifiestan un habla positiva de ella. Sin embargo se resalta que la organización brinda poco espacios de capacitación relacionadas con temas de actualización del puesto de trabajo. De acuerdo a la investigación CONSAR (2010) un empleado que está comprometido consistentemente habla en forma positiva de la organización con los compañeros, asociados potenciales y clientes.

Algunos de los participantes de esta investigación manifiestan que no se sienten apasionados por la labor que desempeñan debido a que su puesto de trabajo no se relaciona con su formación profesional. Según CONSAR(2010) un trabajador está comprometido cuando la organización le brinda oportunidades de carrera teniendo en cuenta la participación de los empleados en su propio desarrollo profesional, particularmente en la determinación de su capacidad para vincularse a su propio crecimiento, a través de sus resultados de desempeño, formación, desarrollo de habilidades, entre otros.

En cuanto al Vigor algunos participantes de esta investigación no sienten su trabajo como una experiencia enérgica, que los estimule a querer dedicar tiempo y esfuerzo, no están a gusto con el cargo que desempeñan, sienten que las horas laborales se pasan despacio, no hay motivación con las tareas que realizan ya que se ven afectadas por la relación que tienen con sus superiores. Según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) el Vigor es “una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo a su labor, se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, lo cual conlleva a altos niveles de activación” (p. 136). Así mismo los recursos laborales son vistos por los AUCCV como las herramientas que les permiten cumplir con su trabajo, es por esto que algunos de ellos expresan que no cuentan con los elementos ni el espacio adecuado para el desarrollo de sus labores, lo que afecta el poder prestar un servicio de

ENGAGEMENT LABORAL

calidad a la comunidad académica y les implica esforzarse más para el cumplimiento de sus tareas. Los recursos laborales son los impulsores del mismo, llevando a un impacto positivo respecto a los resultados para la organización como lo son el compromiso organizacional, el alto desempeño y la calidad del servicio. En cuanto a los recursos personales la autoeficacia y el apoyo social, promueven positivamente el incremento de los niveles de “engagement” y del desempeño laboral (Schaufeli & Bakker, 2004; Salanova & Schaufeli, 2008, como se citó en Moreno y Velásquez, 2011, p. 16). Por otra parte León, Méndez y Ruiz (2015) en su investigación “El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano” mencionan que los recursos laborales “son aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales del trabajo” (p. 57). Así mismo, la investigación de CONSAR (2010) en su investigación “Estudio de Compromiso Institucional (Engagement) CONSAR” plantea que los recursos “son los medios disponibles y necesarios para que un empleado haga bien su trabajo. Los recursos incluyen a las herramientas, tecnología e información” (p. 170).

Los AUCCV le dan un gran significado a su trabajo ya que a través de él suplen sus necesidades personales y familiares lo que genera en ellos entusiasmo para desarrollar sus actividades sin dejarse afectar por factores externos. Sin embargo algunos participantes de esta investigación consideran que a su trabajo no se le da el valor e importancia dentro de la organización. Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) mencionan que la dedicación “es una experiencia que implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar sentimientos de significado y entusiasmo, considerándolo como una actividad significativa y valiosa que les genera altos niveles de placer” (p. 136). Fernández y Yáñez (2014) mencionan

ENGAGEMENT LABORAL

que en su investigación los participantes consideran su trabajo como una actividad muy significativa y valiosa ya que su motivación está relacionada con el valor que se le da a su puesto de trabajo dentro y fuera de la organización. Uno de los aspectos que influyen en la motivación de los trabajadores es que no pueden desarrollar ideas y criterios propios de sus labores debido a que deben seguir un plan institucional que los limita a crear estrategias de innovación. Teniendo en cuenta lo anterior, según CONSAR (2010) los trabajadores comprometidos consideran que la organización contribuye a su crecimiento profesional brindando motivación de superación en el trabajo.

Varios de los participantes de esta investigación manifiestan que no se sienten apasionados por la labor que desempeñan debido a que su puesto de trabajo no se relaciona con su formación profesional. Sin embargo se interesan por realizar sus tareas y cumplir con el plan de acción con el fin de lograr una satisfacción laboral a nivel personal y con sus superiores. Según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) la absorción es “una experiencia interesante y apasionante que permite tener una absoluta concentración y una fascinación con el trabajo generando altos niveles de placer” (p. 136). Por otro lado Fernández y Yáñez (2014) en su investigación hallaron que “los participantes se sienten motivados por las labores que desempeñan debido a la vocación y pasión que sienten por su profesión” (p 137).

De acuerdo a los resultados se identificó que algunos de los AUCCV no están satisfechos con su cargo laboral y las actividades que desarrollan, por lo cual se evidencia de acuerdo a lo manifestado que las emociones experimentadas en ocasiones son negativas, se sienten desmotivados, en algunas situaciones su salud se ha visto afectada, y se limitan a generar recursos que les permita llevar a cabo sus labores. Teniendo en cuenta lo anterior, el engagement según Bakker, Demerouti y

ENGAGEMENT LABORAL

Xanthopoulou (2011) “es un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el Vigor, la Absorción y Dedicación del individuo” (136). Bakker, Demerouti y Xanthopoulou plantean que los empleados engaged presentan las siguientes características: primero son personas optimistas y autoeficaces, capaces de manejar los eventos que afectan sus vidas; segundo frecuentemente experimentan emociones positivas, las que incluyen la alegría y el entusiasmo; tercero poseen un mejor estado de salud; y por último generan sus propios recursos (p. 137). Fernández y Yáñez (2014) en su investigación “Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud” proponen que los trabajadores participantes de su investigación están engaged con la organización ya que demuestran una alta identificación personal con la tarea que desarrollan, se sienten motivados, útiles y valorados con un estado mental de plenitud y satisfacción por el servicio que brindan.

Por último, partiendo de lo anterior es importante resaltar que por medio de la psicología positiva sustentamos que los AUCCV implementan en su trabajo interés por el cumplimiento de sus tareas, habla positiva de la organización, entrega, eficacia en la realización de sus labores creando estrategias para alcanzar las metas trazadas. En la investigación “Psicología Organizacional Positiva- España Oviedo” Fernández (2011) propone que a través de la psicología positiva se resaltan los rasgos positivos como fortalezas y virtudes de los trabajadores en el desempeño que tienen frente a sus puestos de trabajo. Así mismo, Contreras y Esguerra (2006) en su investigación “Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología Bogotá Colombia” plantean que la psicología positiva es el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades.

ENGAGEMENT LABORAL

Sin embargo Lorente y Vega (2010) y Seligman y Csikszentmihalyi (2000) en la investigación “Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral” mencionan que la psicología positiva presenta el *engagement* laboral como un constructo motivacional, que se relaciona con el trabajo de manera positiva; en donde el individuo experimenta altos niveles de energía y resistencia mental (como se citó en Lozano, 2016, p. 8). Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que en los AUCCV presentan altos niveles de energía (llegan con entusiasmo a su trabajo, muestran interés por tener un desempeño laboral excelente) y resistencia mental (crean estrategias para realizar sus labores) frente a su puesto de trabajo

Finalmente se puede observar que los AUCCV están vivenciando situaciones que han afectado su engagement lo que impide la motivación al desarrollo de sus labores de manera exitosa.

Conclusiones

Con base en este estudio y teniendo en cuenta la teoría, el Engagement laboral y sus características (vigor, absorción y dedicación) si están presentes en la mayoría de los AUCCV pero existen diversas causas que influyen en el desarrollo de sus labores.

En la categoría emergente de ambiente se evidencia que el engagement de los AUCCV está siendo influenciado negativamente por el comportamiento y actitudes que tienen sus líderes y la falta de reconocimiento por el desarrollo de sus labores, siendo esta la falencia más relevante. Por otra parte es importante resaltar que los trabajadores están satisfechos con la compensación (sueldos, beneficios, oportunidades) que les brinda la Universidad como organización.

Referente a la categoría emergente de oportunidades se encontró que algunos AUCCV se encuentran desempeñando cargos laborales para los cuales no se han preparado profesionalmente, y por ende están a la espera de nuevas ofertas laborales que les permita poder ejercer su profesión. De igual forma mencionan que la organización no les brinda la oportunidad de poder ascender de cargo dentro de ella.

Los AUCCV dedican tiempo y esfuerzo evidenciado en la capacidad de agilidad de producir estrategias que les permita dar cumplimiento a su plan de trabajo. Sin embargo se destaca que los trabajadores manifiestan que carecen de recursos para el desarrollo de sus actividades afectando la prestación de un servicio de calidad.

En la característica de dedicación se deduce que algunos AUCCV no consideran su trabajo como una experiencia significativa y valiosa ya que manifiestan que su cargo puede ser desempeñado por cualquiera y no genera gran impacto para la organización.

Para la característica de absorción se evidencia que algunos de los AUCCV si se sienten apasionados e interesados por el cargo que desempeñan cumpliendo con sus

ENGAGEMENT LABORAL

metas propuestas diarias con el fin de lograr una satisfacción laboral personal y con sus superiores.

Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación y la teoría del engagement y sus características, es importante tener en las organizaciones empleados saludables, es por esto que se realizan las siguientes recomendaciones que permitan la implementación de nuevas estrategias para el mejoramiento de las falencias más relevantes. Se sugiere realizar una re inducción de cargos para motivar a los trabajadores, afianzando la importancia de los cargos y el impacto que genera el servicio que se brinda dentro de la organización, y así mismo incrementar su interés en el desarrollo de sus labores. Por otra parte, se recomienda crear e implementar competencias, habilidades y estrategias de liderazgo en los jefes de cada departamento para generar buen ambiente y clima laboral en donde se fomente el trabajo en equipo y se mejore la relación jefe-empleado.

Finalmente se recomienda realizar un estudio cargos para establecer el perfil del profesional adecuado para ocupar el puesto de trabajo según sus competencias y estudios; y así mismo se sugiere investigar y replantear la carga laboral de cada puesto de trabajo con el fin de obtener mejores resultados en el desarrollo de su plan de acción.

Referencias

- Álvarez, D., Castro, C. y Vila, G. (marzo 2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29030101003>
- Arana, J., Meilan, J. y Pérez, E. (junio 2006). El concepto de psicología. Entre la diversidad conceptual y la conveniencia de unificación. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/802/80280107.pdf>
- Arias, F., Hindrichs, I., Juarez, A. y Ocampo, R. (Noviembre 2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Revista de psicología*, (21)2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/686/68643124004.pdf>
- Ausbertin, A. (2014a). *Atlas.ti el conjunto de herramientas del conocimiento*. Recuperado de <http://www.bmi.es/ofertas/educacion/Atlas.pdf>
- Bakker, A., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (septiembre 2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo?. *Ciencia y Trabajo*, 13(41). Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bakker, A. y Leiter, M. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Editorial Psychology Press. Recuperado de

ENGAGEMENT LABORAL

https://books.google.com.co/books?id=IZJ5AgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=work+engagement&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Borrego, Y., Orgambidez, A. y Perez, P. (Abril 2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231340289002>

Borrego, Y. (2016). El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales. (Tesis doctoral, Universidad de Huelva). Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engament_en_el_trabajo.pdf?sequence=4

Brummelhuis, L., Bakker, A., Hetland, J. y Keulemans, L. (marzo 2012). Do new ways of working foster work engagement?. *Psicothema* 24(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723431018>

Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo un modelo teórico-conceptual*. Mexico: Editorial Red Durando de Investigadores Educativos A. C. Recuperado de <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>

Carrasco, A., De la Corte, C. y León, J. (abril 2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención* 1(3). Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2

Carreón, J. (marzo 2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059003>

ENGAGEMENT LABORAL

Castro, A. y Lupano, M. (Abril 2013). The latin-american view of positive psychology.

Asociación Mexicana de Comportamiento y Salud, (5)2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282228907002>

CONSAR. (2010a). Estudio de Compromiso Institucional (Engagement).

Hewitt. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/63379/hewitt_asociados.pdf

Contreras, F. y Esguerra, G. (mayo 2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en

psicología. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 2(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/679/67920210/>

Cruz, V., Martínez, I. y Salanova, M. (diciembre 2013). Liderazgo transformacional:

investigación actual y retos futuros. *Redalyc* 15(25). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187229746002>

Chacón, F. y Vecina, M. (enero 2013). Is engagement different from satisfaction and

organizational commitment? Relations with intention to remain, psychological well-being and perceived physical health in volunteers. *Anales de Psicología*, 29(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16725574025>

Duran, M., Extremera, N., Montalbán, F. y Rey, L. (enero 2005). Engagement y

Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(2). Recuperado de

<http://bbibliograficas.ucc.edu.co:2063/lib/ucooperativasp/reader.action?docID=10122058>

ENGAGEMENT LABORAL

- Fernández, J. (2011a). *Psicología Organizacional Positiva*. Universidad de Oviedo. Recuperado de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/psicologc3ada-organizacional-positiva-a.pdf>
- Fernández, C. y Yáñez, R. (diciembre 2014). Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud. *Ciencia y Enfermería*, 20(3). Recuperado de http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_12.pdf
- Grajales, T. (2002a). *Manual de la Escala Grado de Compromiso de los Empleados en Instituciones Universitarias ASD*. Recuperado de <http://tgrajales.net/compinstit.pdf>
- Gomez, M. (Mayo 2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de ciencias sociales*, 1(7). Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/1438>
- González, A. (marzo 2015). Estrategias metodológicas para la investigación del usuario en los medios sociales: análisis de contenido, teoría fundamentada y análisis del discurso. *Revista el profesional de la información*, 24(3). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/25273/>
- Hamui, A. y Varela, M. (septiembre 2012). La técnica de grupos focales: Focus Groups. *Revista investigación en educación médica*, 2 (1). Recuperado de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3era Ed). México D.F McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

ENGAGEMENT LABORAL

- Herrera, J. y Sánchez, I. (agosto 2012). Satisfacción laboral en trabajadores Del IPN. Un análisis estructural. *Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable*, 8(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46125172009.pdf>
- Jurado, S., Villavicencio, E. y Valencia, A. (noviembre 2015). Work engagement and occupational burnout: its relation to organizational socialization and psychological resilience. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 6(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282235731004>
- León, L., Méndez, L. y Ruiz, A. (2015). El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano (Tesis de maestría, Universidad de Manizales). Recuperada de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2185/INVESTIGACION%20FINALIZADA%20MARZO%2029%202015.pdf?sequence=1>
- Ley 1090 (2006). Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones. [En línea] recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>
- Lisbona, A., Morales, F. y Palaci, F. (marzo 2009). El engagement como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56012876007>
- Llorens, S., Salanova, M., Torrente, P. y Schaufeli, W. (julio 2013). Teams make it work: How team work engagement mediates between social resources and

ENGAGEMENT LABORAL

- performance in teams. *Psicothema*, 24(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3817637>
- Llorens, S., Salanova, M. y Torrente, P. (diciembre 2013). Spreading engagement: On the role of similarity in the positive contagion of team work engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (29). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411007>
- López, L. y Moreno, J. (septiembre 2013). Los procesos de coaching como potenciadores del engagement. *Tourism & Management Studies*, 2(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743875013>
- Lorente, L. y Vera, M. (agosto 2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo”. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 73(1). Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Lorente, L., Martínez, I., Salanova, M. y Schaufeli, W. (noviembre 2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720303>
- Lozano, C. (2015). *Docentes Universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement*. (Monografía de pregrado inédita). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/607403/6/Lozano_P_C_Wod.pdf
- Molina, M. y Moreno, M. (marzo 2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista Ciencias*

ENGAGEMENT LABORAL

Sociales, 137(3). Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/153/15325492006.pdf>

Montoya, P. y Moreno, S. (abril 2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171011>

Moreno, A. y Velásquez, A. (2011a). *El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones*. Recuperado de

http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3666/Ana%20Mar%C3%ADa%20Moreno%20Rodr%C3%ADguez_%20Trabajo.pdf?sequence=1&isAll oed=y

Peralta, M., Santofimio, A. y Segura, V. (julio 2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, 19(10). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301905>

Quiñones, M., Van den Broeck, A. y Witte, H. (Septiembre 2013). Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (29)3. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411004>

Redondo, A. y Arraigada, M. (2011). En A. Redondo y M. Arraigada (Eds.). *Sobre ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y BURNOUT*. (pp. 125 – 132). La plata: Editorial FaHCE. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1534/ev.1534.pdf

ENGAGEMENT LABORAL

Rodríguez, M. (2006a). *Codificación axial. Decanato de estudios de post grado.*

Recuperado de http://invcualit.homestead.com/16._Codificacion_Axial.ppt

Rodríguez, R., Salanova, M. y Martínez, M. (agosto 2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64733438012>

Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2004). Psicología Organizacional Positiva. En Palaci, F. (Eds.). *Psicología de la Organización*. (pp. 349 – 376). España: PEARSON Pretince Hall. Recuperado de http://www.academia.edu/500975/Psicolog%C3%ADa_Organizacional_Positiva

Schaufeli, W. (2011a). *Work Engagement: What do we know*. Recuperado de <https://occupationalhealthpsychology.files.wordpress.com/2011/12/work-engagement-1-w-schaufeli-timisoara-20111.pdf>

Schaufeli, W. (2013a). *What is engagement?. Employee Engagement in Theory and Practice*. Recuperado de <https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/487878/1/125.pdf>

Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2012a). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. *ANFECA*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

Simbula, S. y Guglielmi, D. (diciembre 2013). I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences.

ENGAGEMENT LABORAL

Journal of Work and Organizational Psychology, 29(2). Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596213700173>

Vila, N., Kuster, I. y Pardo, E. (septiembre 2012). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80723316005>

Warr, P. (septiembre 2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones.*, 29(3). Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157659621370015X>

Índice de Apéndices

Apéndice A: Consentimiento Informado.....	52
Apéndice B: Instrumentos de evaluación.....	53

Apéndice A**ENGAGEMENT LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE VILLAVICENCIO****FACULTAD DE PSICOLOGIA****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía N° _____ mayor de edad y en uso de mis facultades mentales, doy fe de mi consentimiento libre y voluntario para la participación en el trabajo de grado que se titula “Engagement laboral de los auxiliares administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio” a cargo de las estudiantes de noveno semestre de la facultad de psicología Luisa Maria Acosta Granadillo con C.C. 1.069.751.672 y Leidy Alejandra Gonzalez Sabogal con C.C. 1.121.877.585, quienes se encuentran bajo la asesoría y/o acompañamiento profesional de la docente asesora Maria Alexandra Rubio Gonzalez Psicóloga Organizacional.

Aclaro que antes de dar mi consentimiento libre y voluntario, se me ha explicado cada uno de los procedimientos, normas, beneficios, posibles inconvenientes y el manejo ético-responsable de la información recopilada; la cual, sólo podrá ser revelada en los casos expuestos por la Ley 1090 de 2006 en el capítulo I. artículos 24 al 32.

Así mismo, autorizo para que las investigadoras puedan hacer uso de herramientas tecnológicas como grabadoras para hacer uso de estas en las sesiones y desarrollo de las guías de tópicos que solo podrán ser utilizadas con fines académicos. Adicionalmente, en caso de no continuar con la participación o no tener interés por la misma se le informara a los jefes inmediatos y autorizo a un responsable del Centro para que me indague sobre los motivos del abandono; esto con el único fin, de contribuir en el mejoramiento de la atención prestada.

En constancia firmo,

_____ C.C

Apéndice B**ENGAGEMENT LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE VILLAVICENCIO****FACULTAD DE PSICOLOGÍA****Recolección de datos inicial**

Nombre _____

C.C. _____

Edad _____ Sexo: F__ M__ Celular: _____ Fecha de actividad:

1. ¿Qué cargo desempeña?

2. ¿Qué actividades desarrolla en su cargo?

3. ¿Cuánto tiempo dura su jornada laboral?

4. ¿Cuáles son sus días de descanso?

5. ¿Qué es para usted el compromiso laboral?

6. ¿La institución lo motiva a estar comprometido con su trabajo, de qué manera?

7. ¿Qué situaciones no le permiten cumplir satisfactoriamente su labor?

8. ¿Ha pensado en dejar su trabajo? ¿Por qué motivo?

**ENGAGEMENT LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE VILLAVICENCIO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

SESION 1: VIGOR

1. ¿Cómo se siente usted en su trabajo?
2. ¿Se considera eficaz en su trabajo?
3. ¿Todos los días tiene ganas de ir a trabajar?
4. ¿Dedica tiempo extra para realizar su labor ya sea desde su lugar de trabajo o desde su hogar? ¿por gusto o por obligación?
5. ¿Qué beneficios recibe por mostrar un buen desempeño en su labor?
6. ¿Cuándo tiene alguna dificultad en los ámbitos de su vida o cuando alguna situación lo está afectando directa o indirectamente, usted sigue motivado en su trabajo?
7. ¿La institución le brinda herramientas adecuadas y suficientes para desempeñar exitosamente su cargo?
8. ¿Permanecería en su labor más tiempo de lo acordado en el contrato? ¿Por qué?
9. ¿En la organización dan prioridad a la calidad de vida de usted como trabajador?
10. ¿Reciben capacitaciones motivacionales en cuanto a su labor o a temas relacionados? ¿Cuáles?

**ENGAGEMENT LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE VILLAVICENCIO****FACULTAD DE PSICOLOGÍA****SESION 2: DEDICACIÓN**

1. ¿Realiza su trabajo por gusto o porque no tiene otra oportunidad de empleo?
2. Si le ofrecieran trabajo en otra institución con el mismo salario y los mismos beneficios que esta le brinda, ¿cambiaría de trabajo?
3. ¿Qué tan significativo es para usted su trabajo?
4. ¿Qué tan entusiasmado está para realizar sus labores?
5. ¿Qué metas se ha propuesto para ser el mejor en su cargo?
6. ¿Su trabajo lo reta a diario para alcanzar las metas propuestas?
7. ¿Siente usted orgullo por su trabajo?
8. ¿Cuál considera usted que es la mayor responsabilidad que tiene con la institución?
9. ¿Recomendaría esta institución a un amigo o familiar en el ámbito laboral? ¿Por qué?
10. ¿La institución lo motiva a superarse en su trabajo todos los días?

**ENGAGEMENT LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE VILLAVICENCIO****FACULTAD DE PSICOLOGÍA****SESION 3: ABSORCIÓN**

1. ¿Cuándo está trabajando considera que el tiempo pasa muy rápido o muy despacio?
2. ¿Qué le gusta de su trabajo?
3. ¿Se siente feliz con su trabajo?
4. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
5. ¿Cómo es el trato de sus superiores?
6. ¿Cómo considera que es su trabajo en equipo? Descríbalo
7. ¿Cuándo entre compañeros hablan de la institución, se evidencia satisfacción o inconformidad con esta? ¿Por qué?
8. ¿Logra usted desconectarse de su trabajo con facilidad?
9. ¿Cuéntenos una experiencia positiva y una negativa que haya tenido en su trabajo y que hizo para asumirlas?
10. ¿Qué desventajas tiene de trabajar en esta institución?
11. ¿Se considera líder? ¿Qué cualidades y habilidades lo identifican al desempeñarse en su labor?