

## ENGAGEMENT (ILUSIÓN POR EL TRABAJO). UN MODELO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

---

TERESITA DE JESÚS CÁRDENAS AGUILAR/ADLA JAIK DIPP  
Centro de Recursos e Información para la  
Integración Educativa de la SEED/ Instituto  
Politécnico Nacional (CIDIR Durango), Instituto  
Universitario Anglo Español

**RESUMEN:** La presente investigación se desarrolló con la finalidad de conocer el fenómeno del *engagement* en el trabajo de los docentes de la ciudad de Durango, Dgo., México, mediante el diseño y la

aplicación de un inventario a 572 docentes de instituciones públicas en los diversos niveles del sistema educativo estatal; como resultado fue posible identificar los factores que integran el *engagement* y construir con ellos un modelo teórico.

**PALABRAS CLAVE:** trabajo docente, *engagement*, modelo teórico.

### Introducción

Actualmente los seres humanos enfrentan una serie de retos en su vida cotidiana, diversas exigencias que la vida en la sociedad actual les impone: poseer recursos económicos, manejar las tecnologías de la información y la comunicación, afrontar vertiginosos cambios sociales, adoptar los modelos de vida actuales, someterse a estándares de apariencia y de relaciones sociales valorados como aceptables y, sobre todo, responder a ellos con éxito. Esta serie de exigencias han impactado la vida laboral, la cual se ha venido modificando de manera importante en las últimas décadas planteando a los trabajadores diversas demandas a las cuales tiene que responder para sobrevivir como trabajador y como persona.

Estas demandas que la organización plantea a los trabajadores, en la sociedad actual, provoca que las personas reaccionen con cansancio y estrés; mientras que otras, utilizando sus propios recursos, logran afrontar la situación llegando incluso a sentirse ilusionados por su trabajo; es decir, desarrollan "*engagement*" en el trabajo.

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

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

El Modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti surge dentro de la Psicología de la Salud Ocupacional y plantea que existen 2 tipos de bienestar psicosocial: el *engagement* y el burnout; “ambos están negativamente relacionados entre sí, y además, (consideran los autores) teniendo en cuenta lo positivo y lo negativo de la realidad podremos expresarla en forma más fidedigna” (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 132). Esta forma de abordar su estudio permitiría analizar la salud ocupacional de una manera holística.

En cambio el Modelo JD-R de Bakker y Leiter (2010) pretende pronosticar el *engagement* en el trabajo, el cual se puede predecir a partir de los recursos de empleo o recursos laborales y de los recursos personales o capital psicológico.

El *engagement* se ha estudiado a nivel internacional en diversos ámbitos como: el ámbito educativo (Salanova & Martínez, 2005; Agudo, 2005; Manzano, 2002), el ámbito laboral (Salanova, Grau, Llorens & Schaufeli, 2001; Rey, Durán y Estremera, 2004), educativo y laboral (Garroza, Jiménez, Rodríguez & Sanz, 2008) y en el ámbito organizacional (Lisbona, Morales & Palaci, 2009). Cabe aclarar que en México sólo existe referencia de un estudio realizado por Lisbona, Morales y Palaci (2009) en la Universidad

Nacional de Educación a Distancia en Madrid, España, en el cual se analizó al *engagement* como el resultado de la socialización organizacional; en este estudio se toman como muestra 514 trabajadores de empresas transnacionales, de los cuales sólo el 6.9 % de los sujetos estudiados eran población mexicana (Lisbona et al., 2009, p. 93), es decir sólo 36 y por lo tanto constituye un tema innovador en el ámbito de la investigación. Esto demuestra que el estudio del *engagement* se ha orientado hacia su consolidación conceptual que se ha ido construyendo a través de estudios de validez concurrente (analizado junto a satisfacción, resiliencia, bienestar, felicidad) y de validez divergente (analizado como contraparte del burnout y estrés).

Después de esta revisión de investigaciones, publicaciones y bibliografía referente al *engagement*, esta investigación se planteó los siguientes objetivos:

- Identificar los factores que integran el *engagement* en el trabajo de los docentes de la ciudad de Durango.
- Establecer cómo se relacionan entre sí los factores que integran el *engagement* en el trabajo de los docentes de la ciudad de Durango.

## Metodología

Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, mediante un tipo de estudio correlacional; para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un inventario.

El inventario utilizado fue construido, ya que no se encontró uno que incluyera los aspectos personales junto a los aspectos laborales u organizacionales del *engagement*; una vez construido fue denominado Inventario para la Medición del *Engagement* en el Trabajo (IMET). En su etapa de piloteo este instrumento quedó integrado por 51 afirmaciones y en la etapa de muestreo de 48 (en la versión final), siendo sólomente 44 propiamente del instrumento y los últimos 4 se agregaron para incluir dos variables convergentes (satisfacción laboral y compromiso organizacional) y dos divergentes (burnout y estrés laboral) con las cuales se realizó uno de los estudios de confiabilidad. Todas las afirmaciones son planteamientos cerrados que se responden mediante un escalamiento tipo lickert. Es necesario mencionar que se obtuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach de .94, por lo cual se considera que el instrumento tiene un nivel elevado de confiabilidad; así mismo, se realizó el análisis de consistencia interna mediante el estadístico “r de Pearson” que permitió reconocer que todos los ítems se relacionan con

un nivel de significación de .00, es decir, todos los ítem se refieren al constructo que se estudia y que existe homogeneidad en la estructura interna.

La población sujeto de estudio está constituida por 12 310 docentes de la ciudad de Durango; por ello fue necesario obtener una muestra probabilística y estratificada para determinar los elementos muestra a encuestar.

Los docentes encuestados desempeñan su trabajo frente a grupo, impartiendo clases en instituciones educativas de diversos niveles educativos del sector público de la ciudad de Durango, Durango; México. La muestra se obtuvo con el Programa Stats versión 2, a partir de los siguientes valores: población sujeto de estudio: 12 310 docentes de la ciudad de Durango; nivel deseado de confianza: 95 %; porcentaje estimado de la muestra 50 % y 4 % como error máximo aceptable; el tamaño de la muestra que resultó con este procedimiento fue de 572 docentes a quienes se aplicó el instrumento: 5 de educación inicial, 52 de preescolar, 146 de primaria, 127 de secundaria, 123 de bachillerato, 104 de licenciatura y 15 de postgrado.

## Resultados

Los resultados hacen referencia a los factores que integran el *engagement* en el trabajo y cómo se relacionan entre sí estos factores, a partir de lo cual se construye el Modelo AREA.

## Factores que integran el engagement

Para conocer los factores que integran el *engagement* a partir de la información obtenida con la aplicación del IMET se procedió a realizar un Análisis Factorial. Por tal motivo este apartado se integró con dos elementos: el análisis factorial y los factores que integran el *engagement*.

Es necesario iniciar aclarando que se realizaron dos procedimientos previos para determinar si era válido realizar un análisis factorial al IMET; estos procedimientos son: el Test de KMO Bartlett's y el de Comunalidades.

En este caso el resultado del *Test de KMO y Bartlett's* fue un nivel alto de Coeficiente de Adecuación (.945), y su nivel de significación fue de .00; por lo cual se

consideró adecuado proceder al análisis factorial, el cual se desarrolló solicitando la extracción de cuatro factores, ya que en un análisis preliminar realizado se observó que este número de factores explicaba más del 50 % de la varianza total. Como resultado del Análisis Factorial, los 44 ítems que estructuran el IMET se clasificaron en cuatro grupos, los cuales se convierten en los factores que integran el *engagement*: emociones positivas en el trabajo, autoconcepto laboral positivo, apoyo social percibido en el trabajo y resiliencia en el trabajo.

- **Factor 1. Emociones positivas en el trabajo:** se refiere a las reacciones personales o estado afectivo que provoca bienestar y motivación hacia el trabajo incluyendo: ilusión por el trabajo, sentirse lleno de energía durante la jornada laboral, sentir orgullo por el trabajo realizado, sentimiento de estar involucrado, optimismo hacia los resultados del trabajo, entusiasmo, sentimiento de que el trabajo llena de esperanza, considerar que el trabajo le inspira, disfrutarlo, sentir que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implique tiempo extra y sentirse alegre en el trabajo. Este factor obtuvo una confiabilidad alta (.89).
- **Factor 2. Autoconcepto laboral positivo.** Es el conjunto de imágenes, pensamientos y sentimientos que integran la autopercepción del rol laboral de una persona y está compuesto por: considerar que se trabaja adecuadamente aunque existan conflictos, considerarse apto, darle sentido al trabajo, concentrarse, realizar bien el trabajo aunque haya confusiones en la función a desempeñar, sentir que el tiempo pasa volando, tener suficiente seguridad de lo que se quiere, sentir la capacidad necesaria para realizar el trabajo con éxito, ser muy persistente, considerarse eficaz, esforzarse por realizar bien el trabajo y aceptar retos nuevos. Este factor tiene un nivel muy alto de confiabilidad (.93).
- **Factor 3. Apoyo social percibido en el trabajo.** Se refiere a las relaciones sociales que una persona percibe en el ámbito laboral y que se convierte en recursos del entorno que favorecen el bienestar del individuo y que influyen para que sienta: que sus compañeros de trabajo le ofrecen información importante para comprender y resolver sus problemas, que tratan de ayudarlo, que la relación es cercana y de mucha confianza, que sus compañeros y las autoridades reconocen su trabajo, que puede contagiarse de las emociones positivas, que lo hacen sentir

querido y estimado; en fin, que el apoyo que percibe de sus compañeros le hace sentir bien. Este factor obtuvo una confiabilidad de .91.

- **Factor 4. Resiliencia en el trabajo.** Es la capacidad de una persona para mantenerse en pie de lucha, para adaptarse a las circunstancias laborales, es la competitividad positiva para enfrentar adversidades en el ámbito laboral. La resiliencia en el trabajo está integrada por: olvidar todo lo que pasa alrededor cuando se está en el trabajo, buscar información sobre cómo mejorar el trabajo, afrontar exitosamente tareas que exigen: atención, precisión, procesamiento o toma de decisiones complejas; realizar el trabajo exitosamente aun ante acoso psicológico o laboral, realizar bien el trabajo aunque se tenga que mostrar simpatía sin sentirla o aunque haya dudas de quedarse o no el trabajo, considerar que el trabajo es retador y lograr desarrollar el trabajo con autonomía. El nivel de confiabilidad de este factor es de .75.

## Modelo AREA del engagement en el trabajo

Para construir el Modelo Conceptual del *engagement* en el trabajo denominado modelo AREA (Autoconcepto, Resiliencia, Emociones positivas y Apoyo Social) en esta investigación se aplicó el estadístico Coeficiente D de Sommers con la finalidad de conocer la direccionalidad de la relación existente entre los cuatro factores que integran el *engagement* (Tabla 1) y como resultado pudo observarse que el autoconcepto laboral positivo es un factor independiente en el *engagement*; en cambio, el apoyo social percibido se muestra como un factor periférico que sería importante analizar en investigaciones posteriores.

Según los resultados de este análisis, el *engagement* en el trabajo presenta como factor central el autoconcepto laboral positivo, el cual se relaciona con autoconocimiento, autoevaluación, autoaceptación y autorrespeto (Maslow, en Mainou & Lozoya, 2012), de donde surgen un conjunto de imágenes, pensamientos y sentimientos que integran la autopercepción del rol laboral de una persona quien se siente apta para su trabajo, segura, eficaz y exitosa, es persistente y acepta retos nuevos, considera que trabaja adecuadamente y, por tanto, la persona se siente satisfecha con el trabajo realizado (Figura 1).

Del autoconcepto laboral positivo surgen las emociones positivas en el trabajo, pues en la medida que una persona se siente satisfecha de su trabajo logra desarrollar reacciones personales de bienestar y motivación hacia el trabajo y emociones como ilusión por el trabajo, energía, orgullo, optimismo, entusiasmo y esperanza. Se cubre así la necesidad personal de autorrealización definida como la “realización integral del potencial propio, es decir, llegar a ser lo que se puede ser, para estar en paz consigo mismo” (Maslow, en Mainou & Lozoya, 2012, p. 110). Por tanto las emociones positivas en el trabajo logran que la persona se sienta feliz y en paz.

Del autoconcepto laboral positivo surgen también sentimientos de fortaleza, suficiencia, dominio, autoconfianza e independencia para afrontar las adversidades en el trabajo (Maslow, en Mainou & Lozoya, 2012), estos sentimientos dan origen a la resiliencia, es decir a la capacidad de una persona para mantenerse en pie de lucha, para adaptarse a las circunstancias laborales, para desarrollar una competitividad positiva al afrontar adversidades en el ámbito laboral. De manera que busca información, afronta con éxito las tareas difíciles, trabaja exitosamente aún ante presiones sociales y psicológicas, olvida lo que pasa alrededor mientras trabaja, desarrolla autonomía y percibe las dificultades como retos a vencer. De esta manera quienes poseen resiliencia en el trabajo son personas con fortaleza y autonomía.

Por último, de los factores anteriores: autoconcepto laboral positivo, emociones positivas en el trabajo y resiliencia en el trabajo surge el apoyo social percibido en el trabajo, el cual, cubre las necesidades de pertenencia, amor, afecto y posesión de las personas (Maslow, en Mainou & Lozoya, 2012) al percibir confianza, apoyo, ayuda comprensión y reconocimiento en sus compañeros de trabajo; entonces logra asociarse con su grupo de trabajo y se forman personas capaces de establecer relaciones amistosas y de compañerismo.

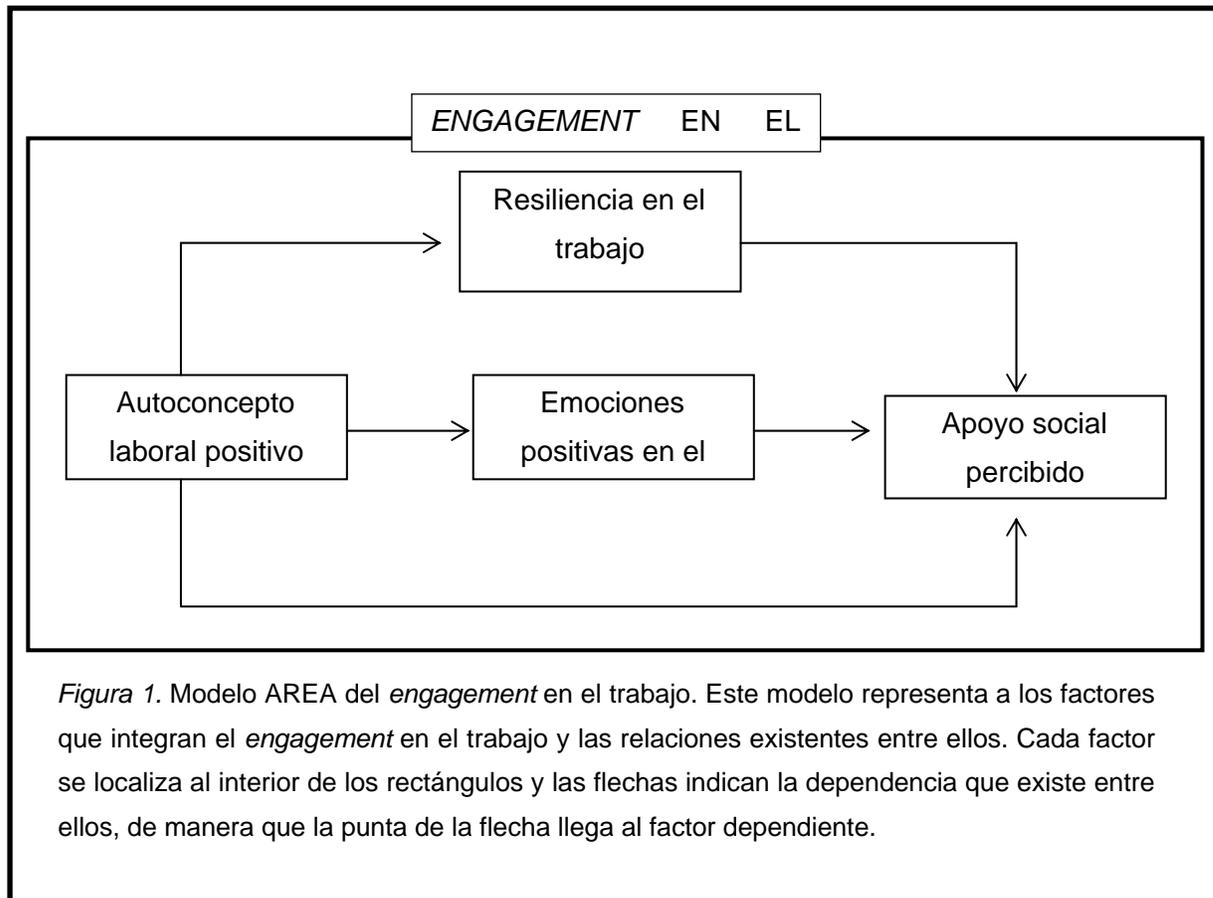
## Conclusiones

El *engagement* se integra de 4 factores, de los cuales el que más destaca es el autoconcepto laboral positivo (con una confiabilidad de .93), le sigue el apoyo social percibido (con una confiabilidad de .91), luego las emociones positivas en el trabajo (con confiabilidad de .89) y al final la resiliencia en el trabajo (confiabilidad de .75).

El “Modelo Conceptual AREA (Autoconcepto, Resiliencia, Emociones positivas y Apoyo social) del *Engagement*” que resultó del análisis estadístico plantea que el autoconcepto laboral positivo es el factor central del *engagement* en el trabajo, de él surgen la resiliencia en el trabajo, las emociones positivas en el trabajo y el apoyo social percibido; considerando que el apoyo social percibido resulta de la existencia de los otros tres factores.

Tabla 1.  
*Direccionalidad de la relación entre los factores que integran el IMET*

| <b>Emociones positivas en el trabajo</b>    | <b>Autoconcepto laboral positivo</b>                            | <b>Apoyo percibido</b>                        | <b>social</b> | <b>Resiliencia en el trabajo</b>                                |
|---|---|---|---------------|---|
| <b>Emociones positivas en el trabajo</b>    | Emociones positivas en el trabajo (dependiente) .56<br>Sig. .00 | Apoyo percibido (dependiente) .35<br>Sig. .00 | social        | Emociones positivas en el trabajo (dependiente) .47<br>Sig. .00 |
| <b>Autoconcepto laboral positivo</b>        |   | Apoyo percibido (dependiente) .23<br>Sig. .00 | social        | Resiliencia en el trabajo (dependiente) .51<br>Sig. .00         |
| <b>Apoyo social percibido en el trabajo</b> |   |   |               | Apoyo social percibido (dependiente) .33<br>Sig. .00            |
| <b>Resiliencia en el trabajo</b>            |   |   |               |   |



## Bibliografía

Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement. A handbook of essential theory and research*. Estados Unidos: autor.

Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (2010). *Where to go from here: Integration and future research on work engagement*. Recuperado de: [<http://www.workpsychologyarena.com>].

Garrosa Hernández, E., Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A. & Sanz Vergel, A. I. (2008). *La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el engagement*. Recuperado de: [<http://dialnet.unirioja.es>].

Kahn, W. A. (s.f.). *Holding Fast: The Struggle to Create Resilient Caregiving Organizations*. Recuperado de: [<http://ebooks.ebookmall.com>].

Lisboa, A., Morales, J. F. & Palaci, F. J. (2009). *El engagement como resultado de la socialización organizacional*. Recuperado de: [<http://www.ijpsy.com>].

Kahn, W. A. (2004). *Holding Fast: The Struggle to Create Resilient Caregiving Organizations*. Recuperado de: [<http://ebooks.ebookmall.com>].

Mainou y Abad, V. & Lozoya Meza, E. (2012). *Gigantes de la psicología humanista. Para una educación integral*. México: Compañía Editorial Impresora y Distribuidora, S. A.

Manzano García, G. (2002). *Burnout y engagement: Relación con el desempeño, madurez profesional y tendencia al abandono de los estudiantes*. Recuperado de: [<http://dialnet.unirioja.es>].

Rey, L., Durán, A. & Extremera Pacheco, N. (2004). *La inteligencia emocional percibida y*

su nivel de influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el engagement en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. Recuperado de: [<http://dialnet.unirioja.es>].

Salanova, M., Grau, R., Yorens, S. & Shaufeli, W. B. (2001). *Exposición de las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol del modulador de la autoeficacia profesional*. Recuperado de: [<http://www.fss.uu.nl>].

Salanova Soria, M. & Martínez, I. M. (2005). *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico*. Recuperado de: [<http://en.scientificcommons.org>].

Salanova, M. & Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout*. Recuperado de: [<http://www.cop.es/papeles>].

Salanova, M. & Shaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.