

Factores psicosociales laborales relacionados con el *workengagement* desde el modelo de Demanda- Recursos Laborales en trabajadores cubanos.

Hernández Hernández, Lisandra¹
Oramas Viera, Arlene²

¹Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Servicio de Psicología, La Habana, Cuba, lisandra@insat.sld.cu

²Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Servicio de Psicología, La Habana, Cuba, arlene.oramas@infomed.sld.cu

Resumen

Introducción: El Modelo Demanda-Recursos Laborales aborda factores psicosociales laborales e identifica riesgos y protectores psicosociales laborales. El *workengagement* o compromiso con el trabajo es un constructo que refleja una relación positiva del sujeto con su trabajo e implica un alto desempeño.

Objetivo: Identificar los factores psicosociales laborales relacionados con el *workengagement* desde el modelo de Demanda- Recursos Laborales en trabajadores cubanos.

Metodología: Estudio descriptivo con diseño transversal, de metodología cuantitativa en una muestra de 889 sujetos de 73 centros laborales del sector productivo y de servicios del país, con predominio del sector estatal, los cuales desempeñan labores directivas, profesionales, de oficio u obreros, de diversos niveles de escolaridad y de ambos sexos. Se aplicaron técnicas cuantitativas como el Cuestionario de Demandas-Recursos Laborales de Jackson and Rothmann (2005), y la *Utrecht WorkEngagementScale* (UWES) de Schaufeli (2002) para determinar los niveles de *workengagement* y sus tres dimensiones. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS. Se trabajó con un coeficiente de confiabilidad de 0,05.

Resultados: El análisis de la relación entre los resultados en las dos escalas demandas y recursos, y el compromiso psicológico con el trabajo muestra que las demandas no están relacionadas con este, solamente los recursos tienen relación directa con las tres dimensiones y el compromiso total. Se identifican aquellos recursos laborales que aparecen relacionados con el *workengagement*.

Conclusiones: Los recursos laborales devienen pues, según este análisis, en factores psicosociales laborales que determinan el modo de vincularse el sujeto con su trabajo, no así las demandas, las cuales no tienen relación.

Palabras clave: factores psicosociales laborales, *workengagement*, modelo demanda-recursos laborales.

I. INTRODUCCIÓN

Bakker y Demerouti desarrollaron un modelo para estudiar las condiciones de trabajo conocido como el Modelo de Demandas-Recursos Laborales. Estos autores afirman que los numerosos estudios, propuestas y meta-análisis sobre el modelo lo han hecho evolucionar hacia una teoría¹, asunto que pone en evidencia su popularidad y auge en las últimas décadas. Este modelo devenido ya en teoría tiene como mérito el abordar tanto las influencias negativas como positivas del trabajo en el bienestar de las personas.² Es decir, permite el estudio de los factores psicosociales en su impacto funcional y disfuncional e identifica riesgos y protectores psicosociales laborales. Por lo tanto, no dirige solo su mirada hacia aquellos factores presentes en la situación de trabajo que pueden generarle daño al trabajador sino que se orienta también hacia los que promueven vivencias positivas en el trabajo; por lo que se ha convertido en una valiosa herramienta para comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los trabajadores y el rendimiento laboral.¹

Este modelo permite categorizar los factores psicosociales laborales en dos grupos: las demandas y los recursos laborales.² Los primeros se refieren a aquellos aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo y se asocian a un costo fisiológico y psicológico. Son identificados como estresores. Altas demandas pueden conducir a efectos negativos del trabajo como depresión, insatisfacción laboral, bajo rendimiento, desmotivación, etc. En el segundo grupo aparecen los recursos laborales como amortiguadores de esas demandas, es decir, como factores protectores que influyen directamente en la motivación intrínseca y extrínseca del trabajador. En cuanto a la motivación intrínseca es importante mencionar su rol en el crecimiento del trabajador, en su formación y desarrollo; y su influencia en la motivación extrínseca radica en que los recursos tienen un fin instrumental al facilitarle al trabajador la ejecución de sus tareas.⁴

Algunas investigaciones presentan a los recursos laborales como predictores del *workengagement*³, constructo que expresa una relación positiva con el trabajo y que implica la presencia de altos niveles de energía mientras se trabaja o *vigor*; altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que se resume en *dedicación*; y una adecuada concentración ligada a sentimientos de felicidad y a la percepción de que el tiempo transcurre rápidamente mientras se trabaja que se conoce como *absorción*. Como muchos otros términos psicológicos, el *workengagement* es fácil de reconocer en la práctica pero difícil de definir.⁵ Se puede decir que se trata de un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción.⁶ No se trata de un estado específico y temporal sino de un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, que no está focalizado por un objeto o conducta específica.⁷

El término “engagement” en inglés hace referencia a compromiso, situándolo en el contexto organizacional por el vocablo que le acompaña “work”, se estaría hablando del compromiso de un trabajador con su centro laboral. De ahí que este es el término que se utilice en la presente investigación para su traducción. Aun cuando se ha comprobado la relación del *workengagement* con los recursos laborales⁸ se hace necesario constatar la validez del modelo en diferentes contextos, de ahí el propósito del presente estudio de identificar los factores psicosociales laborales relacionados con el *workengagement* desde el modelo de Demandas-Recursos Laborales en el contexto cubano.

II. MÉTODO

Se trata de un estudio descriptivo con diseño transversal, de metodología cuantitativa en una muestra de 889 sujetos de 73 centros laborales del sector productivo y de servicios del país, con predominio del sector estatal (94,5% -852- solo un 5,53% del no estatal -50), los cuales desempeñan labores directivas, profesionales, de oficio u obreros. La rama productiva de la economía constituye el 58,2% -517- y los servicios 39,5% -351-. Se trabajó con sujetos de diferentes niveles de escolaridad (18,6%-165-Nivel Medio; 34,5-307-Bachilleres; 24,2%-215-Técnicos Medios; 22,7%-202-Universitarios) y de ambos sexos (49,3% -438-Femenino; 50,7% -451-Masculino). Estos sujetos tienen una edad media de 45,43 años, DT: 12,84, el menor con 19 años y el mayor 80. La antigüedad en el cargo oscila entre 1 y 57 años, con una tendencia central de valor medio 11,47 años y DT: 10,66; la antigüedad laboral está entre 1 y 42 años con una media de 22,11 y DT 12,55.

Se aplicaron técnicas cuantitativas como el Cuestionario de Demandas-Recursos Laborales⁹ que consiste en 42 ítems los cuales son categorizados en una escala tipo likert según frecuencia -1: nunca, 4: siempre. Explora: carga mental y emocional, variedad en el trabajo, oportunidades de aprendizaje, independencia, relaciones entre colegas, con el superior, ambigüedad de rol, información, comunicación, participación, posibilidades de contacto, incertidumbre respecto al futuro, remuneración y posibilidades de carrera. Y el Cuestionario de Compromiso con el Trabajo, más conocido como Utrecht Work Engagement Scale, con una estructura factorial comprobada en población trabajadora cubana¹⁰. Escala de workengagement de Utrecht: incluye y operacionaliza las tres dimensiones o factores que componen la definición del engagement en el trabajo: vigor, dedicación y absorción, y es el más utilizado en su evaluación, diseñado específicamente con ese fin. El UWES está disponible en varios idiomas y ha sido objeto de adaptación y validación en población trabajadora cubana con baremos propios.

Después de aplicados los instrumentos, los datos recopilados se analizaron mediante el programa estadístico SPSS v.18, se realizaron análisis de correlaciones para analizar la relación entre el workengagement, y las demandas y los recursos laborales; se trabajó con un coeficiente de confiabilidad de 0,05.

III. RESULTADOS

El análisis de la relación entre los resultados en las dos escalas demandas y recursos, y el compromiso psicológico con el trabajo muestra que las demandas no están relacionadas con este, solamente los recursos tienen relación directa con las tres dimensiones y el compromiso total, como ha sucedido en otras investigaciones.^{3,8} Como se observa en la Tabla 1, los componentes del modelo de Demandas y Recursos Laborales que mantienen relaciones positivas con las tres dimensiones del compromiso y con su valor total son: I Información y comunicación, III Relaciones con el superior, V Incertidumbre respecto al futuro, VI Independencia, VIII Oportunidades de aprendizaje y IX Carga emocional, todas en sentido positivo, excepto la carga emocional que se relaciona en sentido negativo.

Tabla 1 Correlaciones entre componentes extraídas y dimensiones del compromiso psicológico con el trabajo

Componente		vigor		dedicación		absorción		compromiso
I Información y comunicación	Correlación de Pearson			,151**		,164**		,120**
	Sig. (bilateral)	++		,000	++	,000	++	,000
	N			877		870		873
II Remuneración	Correlación de Pearson			,057		,127**		,090**
	Sig. (bilateral)		++	,092	++	,000	++	,008
	N			877		870		873
III Relaciones con el superior	Correlación de Pearson			,090**		,115**		,070*
	Sig. (bilateral)	++		,008	++	,001	+	,039
	N			877		870		873
IV Carga Mental	Correlación de Pearson			,054		,104**		,085*
	Sig. (bilateral)		++	,109	++	,002	+	,012
	N			877		870		873
V Incertidumbre respecto al futuro	Correlación de Pearson			,079*		,116**		,095**
	Sig. (bilateral)	+		,020	++	,001	++	,005
	N			877		870		873
VI Independencia	Correlación de Pearson			,144**		,141**		,151**
	Sig. (bilateral)	++		,000	++	,000	++	,000
	N			877		870		873
VII Relaciones entre colegas	Correlación de Pearson			,011		,097**		,050
	Sig. (bilateral)		++	,753	++	,004		,142
	N			877		870		873
VIII Oportunidades de aprendizaje	Correlación de Pearson			,248**		,308**		,194**
	Sig. (bilateral)	++		,000	++	,000	++	,000
	N			877		870		873
IX Carga emocional	Correlación de Pearson			-,132**		-,124**		-,084*
	Sig. (bilateral)	--		,000	--	,000	--	,013
	N			877		870		873
X Ambigüedad de rol	Correlación de Pearson			,021		-,014		-,034
	Sig. (bilateral)			,539		,677		,316
	N			877		870		873
XI Posibilidades de contacto	Correlación de Pearson			,068*		,087*		,019
	Sig. (bilateral)	+		,043	+	,011		,570
	N			877		870		873

No tiene relación con el compromiso ni sus dimensiones el componente X Ambigüedad de rol. El componente II Remuneración, tiene relación positiva con todas las dimensiones y el valor total excepto con el vigor, el cual parece actuar con independencia de este recurso. Igual ocurre con el componente IV Carga mental, no se relaciona con el vigor y sí con las restantes. Las relaciones entre colegas – componente VII- tiene relación solamente con la dedicación y no con el resto. El componente XI- Posibilidades de contacto- tiene relación positiva con el vigor y la dedicación, no con las restantes variables. Solamente el componente X Ambigüedad de rol no tiene relación con el compromiso, las restantes al menos con una dimensión y 6 componentes de 11 tiene relación con todas las dimensiones. Este resultado apunta a la adecuación de los factores evaluados en la escala como pertinentes en el contexto laboral de la población en estudio.

Las oportunidades de aprendizaje es la componente que más alto correlaciona con el compromiso y sus tres dimensiones, pero más con la dedicación y el vigor. Resulta interesante que, en una muestra

heterogénea en cuanto a los niveles profesionales, edad y ocupación, las expectativas de desarrollo profesional constituyen un motivador. La independencia es la otra componente que correlaciona más alto con el compromiso, en especial con la absorción, dimensión que explica alto disfrute y concentración en el trabajo. Información y comunicación es la otra componente con relación directa con el compromiso, en especial con la dedicación y el vigor aunque también tiene relación directa con la absorción. La incertidumbre respecto al futuro tiene una correlación directa con el compromiso y sus dimensiones que por sí sola resulta difícil de explicar pero si se une con el impacto de las oportunidades de aprendizaje sugiere la idea de cambios por desarrollo, la estabilidad y seguridad estarían en contradicción con las expectativas de superación que se infieren del impacto de dichas oportunidades de aprendizaje. Las componentes de posibilidades de contacto y relaciones entre colegas correlacionan positivo pero bajo y solo con vigor y dedicación la primera y con dedicación la segunda.

Respecto a las demandas, la componente identificada como carga mental tiene relación directa en especial con la dedicación, la absorción y compromiso total, no con el vigor, pero la de la carga emocional tiene relación negativa con el compromiso y sus tres dimensiones, interesante en relación con las expectativas y las demandas del trabajo.

Si bien la componente identificada con las relaciones con el superior tiene relaciones directas con el compromiso y sus dimensiones, la componente de posibilidades de contacto y relaciones entre colegas tienen un comportamiento diferente, al parecer las relaciones entre colegas son importantes para la dedicación pero no para las restantes dimensiones del compromiso y las posibilidades de contacto muy discretamente para la dedicación y el vigor.

En la Tabla 2 se observa el comportamiento de las correlaciones de las subescalas demandas y recursos laborales con las dimensiones del compromiso psicológico con el trabajo.

Tabla 2: Correlación de las subescalas demandas y recursos laborales con dimensiones del compromiso psicológico con el trabajo.

Dimensiones		Demandas		Recursos
Vigor	Correlación de Pearson	-,048		,323**
	Sig. (bilateral)	,162	++	,000
	N	847		775
Dedicación	Correlación de Pearson	-,010	++	,410**
	Sig. (bilateral)	,781		,000
	N	839		767
Absorción	Correlación de Pearson	,000	++	,279**
	Sig. (bilateral)	,996		,000
	N	844		769
Compromiso psicológico	Correlación de Pearson	-,004	++	,357**
	Sig. (bilateral)	,913		,000
	N	814		746

Los recursos laborales devienen pues, según este análisis, en factores psicosociales laborales que tiene relación directa con el modo de vincularse el sujeto con su trabajo, no así las demandas, las cuales no tienen relación. Este resultado coincide con lo planteado por los autores del modelo respecto a que la situación de riesgo para el sujeto está dada, no por las demandas mentales o emocionales que debe afrontar sino, por los recursos laborales con que cuenta para hacerlo, los cuales amortiguan o protegen del potencial daño que pueden provocar en el bienestar¹¹. Adicionalmente, Hakanen obtuvo dos

evidencias, en docentes finlandeses¹² y dentistas¹³, el workengagement mediatizaba la relación entre recursos laborales y resultados en el desempeño, demostrándose además la hipótesis de que los recursos laborales tienen un impacto en el workengagement, particularmente, cuando las demandas laborales son altas.

Teóricamente las altas demandas producen problemas en la salud y el bienestar de las personas como fatiga y estrés, los altos recursos laborales incrementan la motivación y el rendimiento; y el balance entre demandas y recursos influyen en procesos motivacionales, en el desempeño y la salud. ¹⁴.

¹⁴En el estudio actual se evalúan indicadores motivacionales a través del constructo de workengagement o compromiso psicológico con el trabajo en sus tres dimensiones, las correlaciones significativas y directas con la escala de recursos laborales y la correlación no significativa con la escala demandas laborales constituyen una fundamentación empírica de lo planteado.

IV. CONCLUSIONES

El análisis de la relación entre los resultados en las dos escalas demandas y recursos, y el compromiso psicológico con el trabajo muestra que las demandas no están relacionadas con este, solamente los recursos tienen relación directa con las tres dimensiones y el compromiso total. Se identifican aquellos recursos laborales que aparecen relacionados con el workengagement: información y comunicación, remuneración, relaciones con el superior, incertidumbre respecto al futuro, independencia y oportunidades de aprendizaje.

REFERENCIAS

1. Bakker AB, Demerouti E, La teoría de las demandas y los recursos laborales. Job demands-resources model. Journal of Work and Organizational Psychology [Internet] 2013 [citado 4 dic 2017]; 29 (3): 107-15 Disponible en: http://E:/WE DRL OK/La teoría de las demandas y los recursos laborales _ Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.htm
2. Quiñones M, Tapia T, Díaz C. El Rol de las Demandas y los Recursos Laborales en la Salud Mental de Trabajadores Chilenos del Sector de Servicios. Ciencia & Trabajo [Internet] 2012 [citado 1 dic 2017]; 14 [45]: 201-210
3. Moreno B, Corso S, Sanz-Vergel AI, Rodríguez-Muñoz A, Boada M. El “burnout” y el “engagement” en profesores de Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. Ansiedad y Estrés [Internet] 2010 [citado 4 dic 2017]; 16 (2-3): 293-307
4. Elgoibar P. Diálogo en el trabajo. Modelo de demandas y recursos laborales aplicado a los representantes de los trabajadores. Tesis de Maestría. Universidad de Sevilla. [Internet] 2009 [citado 1 dic 2017]
5. Schaufeli, W.B. What is engagement? In C. Truss, K. Alfes, R. Delbridge, A. Shantz, & E. Soane (Eds.), Employee Engagement in Theory and Practice. London: Routledge. 2013.
6. Macey WH, Schneider B. The meaning of employee engagement, Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice. 2008; 3-30.

7. Maslach C, Leiter MP. The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey Bass. 1997.
8. Bakker AB, Demerouti E. Job demands-resources model. *Journal of Work and Organizational Psychology* [Internet] 2013 [citado 29 nov 2017]; 29: 107-115.
9. Jackson LTB, Rothmann S. Work-related well-being of educators in a district of the North West Province. *Perspectives in Education*. [Internet] 2005; 23, 107-122.
10. Oramas A, del Castillo N. El Utrecht Work Engagement Scale. Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2014; 15 (2).
11. Halbsleben JRB. A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources and consequences. In A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press. 2010; 102–117
12. Hakanen JJ, Bakker AB, Schaufeli WB. Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*. 2006;43, 495-513.
13. Hakanen JJ, Bakker AB, Demerouti E. How dentists cope with their job demands and stay engaged: the moderating role of job resources. *European Journal of Oral Sciences*. 2005;113, 479-87.
14. Bakker AB, Demerouti E. The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 2007; 22, 309-328.
15. Hobfoll SE, Shirom A. Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. En R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organization behavior* (2ª ed.). New York: Dekker. 2000; 57-81.