

FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES RELACIONADOS CON EL WORK ENGAGEMENT DESDE EL MODELO DE DEMANDA-RECURSOS LABORALES EN TRABAJADORES CUBANOS

OCCUPATIONAL PSYCHOSOCIAL FACTORS RELATED WITH THE WORK ENGAGEMENT FROM THE JOB DEMANDS-RESOURCES MODEL IN CUBAN WORKERS

Lisandra Hernández Hernández ¹
Arlene Oramas Viera ²

RESUMEN

Introducción: El modelo Demanda-recursos laborales aborda factores psicosociales laborales e identifica riesgos y protectores psicosociales laborales. El *work engagement* 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 *work engagement* desde el modelo de Demanda-recursos laborales en trabajadores cubanos. **Material y método:** 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 versión de Jackson and Rothmann (2005), y la *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), de Schaufeli (2002), para determinar los niveles de *work engagement* 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 *work engagement*. **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, work engagement, modelo Demanda-recursos laborales

ABSTRACT

Introduction: The Job Demands-Resources Model (JD-R) explain psychosocial job factors and identifies occupational risks and psychosocial protectors. Work engagement or psychological connection with the work is a construct that reflects a positive relationship between the employee and his work and implies high performance. **Objective:** To identify the job psychosocial factors related to work engagement from the Demand-Occupational Resources model in Cuban workers.

Material and method: Descriptive study with cross-sectional design, of quantitative methodology in a sample of 889 subjects of 73 work centers of the productive sector and services of the country, with predominance of the state sector, which perform managerial, professional or manual work, with different levels of schooling and of both sexes. Quantitative techniques were applied, such as the Job Demands- Resources Questionnaire by Jackson and Rothmann (2005), and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Schaufeli (2002) to determine the levels of work engagement and its three dimensions. The data were analyzed through the statistical program SPSS. We worked with a reliability coefficient of 0.05. **Results:** The analysis of the relationship between the two scales demands and resources, and the work engagement shows that the demands are not related to it, only the resources have a direct relationship with the three dimensions and the total work engagement. We identify those work resources that appear related to work engagement. **Conclusions:** According to this analysis, job resources are psychosocial factors that determine how the employees link to their work, but not the demands, which have no relation.

Keywords: occupational psychosocial factors, work engagement, Job Demands-Resources Model

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 teoría ¹, 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 situa-

¹ Licenciada en Psicología. Servicio de Psicología, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

² Licenciada en Psicología, Doctora en Ciencias de la Salud, Máster en Psicología de la Salud, Investigadora Titular y Profesora Auxiliar. Servicio de Psicología, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

Correspondencia:

Lic. Lisandra Hernández Hernández
Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores
Calzada de Bejuca km 7 1/2, Apartado 9064, CP10900, Arroyo Naranjo, La Habana, Cuba
E-mail: lisandra@insat.sld.cu

ción 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 laboral¹.

El modelo de Demandas-recursos laborales permite categorizar los factores psicosociales laborales en dos grupos: las demandas y los recursos laborales². 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 tareas⁴.

Algunas investigaciones presentan a los recursos laborales como predictores del *work engagement*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, lo que se conoce como *absorción*. Como muchos otros términos psicológicos, el *work engagement* es fácil de reconocer en la práctica, pero difícil de definir⁵. 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 absorción⁶. 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 específica⁷.

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 *work engagement* con los recursos laborales⁸, se hace necesario constatar la validez del modelo en diferentes contextos, razón por la cual este estudio se propone identificar los factores psicosociales laborales relacionados con el *work engagement* desde el modelo de Demandas-recursos laborales en el contexto cubano.

MATERIAL Y 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 [165 de nivel medio (18,6 %), 307 bachilleres (34,5 %), 215 técnicos medios (24,2 %) y 202 universitarios (22,7 %)], y de ambos sexos [438 del femenino (49,3 %) y 451 del masculino (50,7 %)]. Estos sujetos tienen una edad media de 45,43 años y una desviación típica (DT) de 12,84, el menor con 19 años y el mayor con 80. La antigüedad en el cargo oscila entre 1 y 57 años, con una tendencia central de valor medio de 11,47 años y una DT de 10,66; la antigüedad laboral está entre 1 y 42 años, con una media de 22,11 y una DT de 12,55.

Se aplicaron técnicas cuantitativas como el Cuestionario de Demandas-recursos laborales⁹, que consiste en 42 ítems 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. El cuestionario fue adecuado para el contexto cubano, y su confiabilidad quedó confirmada a través del análisis de su consistencia interna. El coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de 0,781 para las demandas laborales, y de 0,870 para los recursos. El Cuestionario de Compromiso con el trabajo, más conocido como *Utrecht Work Engagement Scale* (Uwes), con una estructura factorial comprobada en población trabajadora cubana¹⁰. Escala de *work engagement* 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 *work engagement*, y las demandas y los recursos laborales; 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, 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. 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 tienen 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.

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	0,151**	0,164**	0,120**	0,158**
	Sig. (bilateral)	++ 0,000	++ 0,000	++ 0,000	++ 0,000
	N	877	870	873	841
II. Remuneración	Correlación de Pearson	0,057	0,127**	0,090**	0,097**
	Sig. (bilateral)	0,092	++ 0,000	++ 0,008	++ 0,005
	N	877	870	873	841
III. Relaciones con el superior	Correlación de Pearson	0,090**	0,115**	0,070*	0,100**
	Sig. (bilateral)	++ 0,008	++ 0,001	+ 0,039	++ 0,004
	N	877	870	873	841
IV. Carga mental	Correlación de Pearson	0,054	0,104**	0,085*	0,107**
	Sig. (bilateral)	0,109	++ 0,002	+ 0,012	++ 0,002
	N	877	870	873	841
V. Incertidumbre respecto al futuro	Correlación de Pearson	0,079*	0,116**	0,095**	0,108**
	Sig. (bilateral)	+ 0,020	++ 0,001	++ 0,005	++ 0,002
	N	877	870	873	841
VI. Independencia	Correlación de Pearson	0,144**	0,141**	0,151**	0,159**
	Sig. (bilateral)	++ 0,000	++ 0,000	++ 0,000	++ 0,000
	N	877	870	873	841
VII. Relaciones entre colegas	Correlación de Pearson	0,011	0,097**	0,050	0,053
	Sig. (bilateral)	0,753	++ 0,004	0,142	0,128
	N	877	870	873	841
VIII. Oportunidades de aprendizaje	Correlación de Pearson	0,248**	0,308**	0,194**	0,260**
	Sig. (bilateral)	++ 0,000	++ 0,000	++ 0,000	++ 0,000
	N	877	870	873	841
IX. Carga emocional	Correlación de Pearson	-0,132**	-0,124**	-0,084*	-0,120**
	Sig. (bilateral)	-- 0,000	-- 0,000	-- 0,013	-- 0,000
	N	877	870	873	841
X. Ambigüedad de rol	Correlación de Pearson	,021	-0,014	-0,034	-0,012
	Sig. (bilateral)	,539	0,677	0,316	0,733
	N	877	870	873	841
XI. Posibilidades de contacto	Correlación de Pearson	,068*	0,087*	0,019	0,048
	Sig. (bilateral)	+ ,043	+ 0,011	0,570	0,164
	N	877	870	873	841

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 constituyan 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. 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 bienestar ¹¹. Adicionalmente, Hakanen obtuvo dos evidencias en docentes finlandeses ¹² y dentistas ¹³; el *work engagement* 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 *work engagement*, particularmente cuando las demandas laborales son altas.

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	-0,048	0,323**
	Sig. (bilateral)	Θ 0,162	++ 0,000
	N	847	775
Dedicación	Correlación de Pearson	Θ -0,010	++ 0,410**
	Sig. (bilateral)	0,781	0,000
	N	839	767
Absorción	Correlación de Pearson	Θ 0,000	++ 0,279**
	Sig. (bilateral)	0,996	0,000
	N	844	769
Compromiso psicológico	Correlación de Pearson	Θ -0,004	++ 0,357**
	Sig. (bilateral)	0,913	0,000
	N	814	746

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. En el estudio actual se evalúan indicadores

motivacionales a través del constructo de *work engagement* o compromiso psicológico con el trabajo en sus tres dimensiones; las correlaciones significativas y directas con la escala de recursos laborales constituyen una fundamentación empírica de lo que se ha descrito en la literatura respecto a la relación de los recursos con un alto desempeño

laboral, y la correlación no significativa con la escala demandas laborales confirma una vez más el rol de las demandas como factores que pueden influir en la calidad de vida laboral, lo que invita a que exista un balance entre las demandas y los recursos con los que cuenta el trabajador.

A manera de 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 *work engagement*: información y comunicación, remuneración, relaciones con el superior, incertidumbre respecto al futuro, independencia y oportunidades de aprendizaje. Con independencia de las demandas psicológicas, el compromiso con el trabajo depende de los recursos laborales de que disponga la persona que trabaje, lo cual le permite afrontar esas demandas. Se confirma los supuestos teóricos del modelo Demandas recursos laborales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bakker AB, Demerouti E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Job Demands-Resources Model*. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 2013; 29(3):107-15.
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*. 2012;14(45):201-10.
3. Moreno B, Corso S, Sanz AI, Rodríguez A, Boada M. El “burnout” y el “engagement” en profesores de Perú. *Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales*. *Ansiedad y Estrés*. 2010;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; 2009.
5. Schaufeli WB. 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*. 2013;29:107-15.
9. Jackson LTB, Rothmann S. Work-related well-being of educators in a district of the North West Province. *Perspectives in Education*. 2005;23:107-22.
10. Oramas A, del Castillo NP. La escala de ‘work engagement’ de Utrech. Evaluación del ‘work engagement’ en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2014;15(2):47-56.
11. Halbsleben JRB. A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources and consequences. In: Bakker AB, Leiter MP, eds. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press; 2010. p. 102–17.
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;22:309-28.
15. Hobfoll SE, Shirom A. Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. En: Golembiewski RT, ed. *Handbook of organization behavior*. 2nd ed. New York: Dekker; 2000. p. 57-81.

Recibido: 23 de diciembre de 2017

Aprobado: 30 de diciembre de 2017