

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS A ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DE UN RESTAURANTE DE MORELOS, MÉXICO

PSYCHOSOCIAL FACTORS ASSOCIATED WITH ENGAGEMENT IN EMPLOYEES AT RESTAURANT IN MORELOS, MEXICO

Rossy Maritza Ocampo Bustos*, Arturo Juárez García**,
L. Fernando Arias Galicia*** e Imke Hindrichs****

Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología CITPSI, México
Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

Recibido: 21 de setiembre de 2015

Aceptado: 27 de noviembre de 2015

RESUMEN

El objetivo de este estudio consistió en identificar la relación entre el Engagement laboral, aspectos sociodemográficos y algunos factores psicosociales del trabajo en empleados de un restaurante en Morelos, México. Utilizando las escalas del Job Content Questionnaire (JCQ), Effort-Reward Imbalance (ERI), y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en una muestra de 88 empleados, los resultados de varios modelos de regresión evidenciaron que de los aspectos sociodemográficos, la única variable que tuvo asociación fue el sexo, apareciendo las mujeres menos dedicadas que los hombres, mientras que la inseguridad en el empleo, el sobre-involucramiento, la supervisión controlante, las horas de trabajo y la recompensa tuvieron asociaciones diferenciales con los diferentes componentes de Engagement con varianzas explicadas entre el 15 % y el 34 %. 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.

Palabras clave: Engagement, factores psicosociales, México, restaurante.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the relationship between labor engagement, sociodemographic aspects, and some psychosocial work factors among employees at restaurant in Morelos, Mexico. Using the Job Content Questionnaire (JCQ), Effort-Reward Imbalance (ERI), and Utrecht Work Engagement Scale (UWES) in a sample by 88 employees, the results of multiple regression models show that of the sociodemographic aspects, the only variable that had an association was the sex; women appeared to be less dedicated than men; while job insecurity, over involvement, controlling supervision, work hours, and reward had differential associations with the different components of engagement with variances explained between 15 % and 34 %. It is concluded that the surveillance and control of these psychosocial factors could boost levels of engagement with multiple benefits to the employees and the organization.

Keywords: Engagement, psychosocial factors, Mexico, restaurant

Introducción

En México, la actividad restaurantera juega un papel de gran importancia en la contribución económica del país, debido al elevado número de personas empleadas en esta industria. La Secretaría de Economía (2012) señaló que el sector generó empleos directos para más de 1 300 000 familias y alrededor de 3 250 000 empleos indirectos; asimismo fue considerada en el mismo año como la segunda actividad económica en generar mayor número de empleos en el ámbito nacional. Además, representa el 1.4 % del PIB nacional.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía mexicano (INEGI) reportó el registro de 544 937 restaurantes en el ámbito nacional (2014). Por cada unidad económica dedicada a los servicios de salud y asistencia social privados en México, existen dos restaurantes y por cada unidad económica en los servicios educativos privados, existen cuatro restaurantes. Concretamente, en el Estado de Morelos se tienen registrados 11 937 restaurantes (INEGI, 2014).

Particularmente, las condiciones laborales enfrentadas por los empleados en este sector se encuentran en constante cambio, debido a las transformaciones sociales, económicas, demográficas y tecnológicas en la sociedad, lo cual ha ocasionado mayores demandas laborales y una necesidad de mayores recursos para afrontarlas (Gil-Monte, Carretero, Roldán y Núñez, 2005).

Para permanecer competitivas, las organizaciones necesitan personal no solo libre de enfermedades, sino además motivado y psicológicamente sano, lo cual implica una visión amplia e ineludible para, en adición, identificar la presencia de factores con influencia negativa sobre la salud de las personas dentro de las organizaciones e, igualmente, ubicar algunos factores con influencias positivas sobre los trabajadores. En este sentido, un factor que ha cobrado especial relevancia es el engagement (Trógolo, Pereyra y Sponton, 2013), el cual por sus características y significado podría traducirse como entusiasmo laboral (Juárez, 2012).

Aunque originalmente este constructo fue concebido como la disposición, la identificación y la implicación del trabajador de manera positiva en el trabajo (Bakker, Shaufeli, Leiter y Taris, 2008), la definición más utilizada en el ámbito académico, lo caracteriza de forma tridimensional como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción (Shaufeli y Bakker, 2003).

Autores como Montoya y Moreno (2012), Shaufeli, Martínez, Marques y Salanova (2002) señalan que los trabajadores con altos niveles de engagement (entusiasmo) se conectan con su trabajo y, al mismo tiempo, muestran altos niveles de energía y resistencia mental, perciben su actividad como un reto en vez de algo estresante y poseen una alta implicación laboral. No obstante, a diferencia del sobre-involucramiento¹, este tipo de implicación no les genera desgaste cognitivo, emocional y conductual; por el contrario, disfrutan de la dedicación al mismo y están concentrados en sus labores para enfrentar los problemas y obstáculos surgidos durante la jornada laboral. Esta situación mejora además el ambiente laboral y las relaciones sociales.

Pero, ¿qué factores propician el engagement (entusiasmo laboral) en los trabajadores y cuáles otros constituyen un obstáculo para su desarrollo? Una consideración importante en este sentido es asumir una visión integral donde hay factores psicosociales «salutogénicos», por un lado, y «riesgos» por el otro (Juárez y Camacho, 2011; Juárez, Hernández, Flores y Camacho, 2015), los cuales pueden favorecer o amenazar el desarrollo de este estado mental. En este sentido, todo trabajo requiere de ciertas demandas laborales que exigen de esfuerzo físico y psicológico. Para hacer frente a dichas exigencias, las personas cuentan con recursos para reducir los efectos negativos de estos requerimientos, favorecen el logro de los objetivos y estimulan el crecimiento personal, mientras otros aspectos ponen este crecimiento en riesgo.

¹ Componente del modelo de esfuerzo-recompensa postulado por Siegrist (2004). Las personas con un elevada sobreinvolucramiento tienden a exponerse más frecuentemente a demandas elevadas en el trabajo, a exagerar su esfuerzo más allá de lo esperado y no pueden despegarse mentalmente de sus tareas aún fuera de las horas oficiales de labor.

Entre los recursos laborales con los cuales cuentan los trabajadores, favorecedores de altos niveles de engagement (entusiasmo laboral) están el apoyo social de supervisores y compañeros, la retroalimentación positiva del desempeño, la elevada autonomía en el trabajo, la variedad de tareas, la capacitación, así como las oportunidades de desarrollo profesional. Estos recursos coinciden con las variables de modelos clásicos de reducción del estrés laboral, como el modelo demanda-control y el de esfuerzo-recompensa (Bakker y Demerouti, 2008; Salanova et al., 2000; Shaufeli y Bakker, 2003).

En un estudio realizado con enfermeras de España, se encontró que la sobrecarga laboral tuvo un efecto negativo con relación al vigor y la dedicación (Garrosa, Moreno, Rodríguez y Sanz, 2008). Asimismo, Arenas y Andrade (2013) encontraron, en empleados del sector salud, disminuciones en las tres dimensiones del engagement (entusiasmo) cuando había altas demandas emocionales y pocas recompensas. Además, encontraron una asociación significativa y negativa entre la falta de control y de autonomía, y el vigor y la absorción.

En otro estudio en la India, entre 298 empleados de diversas organizaciones (automotrices, bancos, hospitales y textileras) Chauraisa y Shukla (2014), siguiendo el método de ecuaciones estructurales, encontraron una clara influencia del estilo de liderazgo centrado en las recompensas por buena ejecución del trabajo y el capital psicológico de los empleados (autoestima, autoeficacia, optimismo y resiliencia) sobre el engagement (entusiasmo) y de éste a su vez, sobre el desempeño.

Respecto a la inseguridad en el trabajo, es decir, a la perspectiva de perder el empleo, Stander y Rothmann (2010) no encontraron relación alguna con el engagement (entusiasmo laboral) al analizar las respuestas dadas por 164 trabajadores en una industria manufacturera y 278 empleados gubernamentales a un cuestionario en conexión con estas variables. En cambio, la inseguridad en el trabajo se correlacionó negativamente con los tres factores del engagement (entusiasmo laboral) en una investigación entre 460 enfermeras de 18 hospitales privados en Estambul e Izmir, en Turquía (Bal-Tastan, 2014); empero, el apoyo del supervisor y la autonomía mostraron asociaciones positivas con el engagement (entusiasmo laboral).

Respecto a las horas semanales de trabajo, Rudolf (2014) llevó a cabo un análisis longitudinal que abarcó de 1998 a 2008 en Corea del Sur, en donde se introdujo una política de reducción de horas laborables a la semana. El interés se centró en analizar el efecto sobre los trabajadores y sus familias. No encontró influencia alguna sobre la satisfacción en el trabajo ni en la vida. Por tanto, surge la duda sobre si las horas prolongadas de labor tienen un efecto nocivo sobre esos factores, desde luego hasta cierto límite en dicha longitud. Existiendo una asociación intensa entre el Engagement y la satisfacción con el trabajo, sería de esperarse una asociación nula entre las horas laboradas y el entusiasmo laboral.

Particularmente, en empleados del sector turístico, en una muestra de 342 empleados de 114 unidades de servicio (hoteles y restaurantes) y 1 140 clientes, Salanova, Agut y Peiró (2005) encontraron relaciones significativas entre recursos aportados por la organización (capacitación, autonomía y tecnología) y los tres componentes del engagement (entusiasmo laboral), los cuales, a su vez, incidieron sobre el clima de servicio y el desempeño de los empleados y este sobre la lealtad de los clientes.

Igualmente, Koys y DeCotiis (2015) encontraron una asociación entre el clima de recursos humanos y el engagement (entusiasmo) en varios restaurantes. Destacó en particular, un efecto negativo de los trabajadores entusiasmados (engaged) en la intención de renunciar y un efecto positivo en el índice de ventas por cliente.

Asimismo, un estudio realizado en un restaurante de comida rápida comprobó el poder predictivo del engagement (Entusiasmo laboral) sobre las ventas diarias (Xanthopoulou, Bekker, Demerouti y Shaufeli, 2009).

Sin embargo, poco se sabe todavía de factores psicosociales del trabajo relacionados al engagement en empleados de restaurantes, y menos aún en población latinoamericana. Se ignora mucho también de las características sociodemográficas vinculadas al engagement, ya que prevalecen algunos hallazgos contradictorios. En este sentido, se ha encontrado que las personas con mayor edad experimentan más engagement. Igualmente, los hombres muestran puntuaciones más altas en dedicación y absorción en comparación con las mujeres (Shaufeli y Bakker, 2003). En oposición, en un estudio

realizado con docentes se encontró que ser mujer predice un mayor vigor y absorción (Pena y Extremera, 2012). Podría pensarse en una influencia marcada por el tipo de ocupación. Además, en otras investigaciones no se han encontrado relaciones significativas (Garrosa et al., 2008; Garrosa et al., 2014; Ruíz, Pando, Aranda y Almeida, 2014).

En una búsqueda en la fuente internacional de artículos EBSCO no se encontraron referencias sobre engagement (entusiasmo laboral) en restaurantes y, específicamente, su relación con otras variables demográficas tales como escolaridad, estado civil, supervisión controlante, y horas laboradas, así como el efecto de variables psicosociales tales como las demandas psicológicas, el control laboral, la inseguridad laboral, el sobreinvolucramiento, el esfuerzo extrínseco y el apoyo social, lo cual implica una necesidad emergente de estudiarlos.

Considerando lo anterior, esta investigación tiene el objeto de identificar la relación del engagement con variables sociodemográficas y algunos factores psicosociales tanto salutogénicos como de riesgo, tales como las demandas psicológicas, el control laboral, el apoyo social, la inseguridad laboral, el esfuerzo extrínseco, la recompensa, el sobreinvolucramiento y la supervisión controlante.

Método

El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue integrada por 88 trabajadores de un restaurante localizado en el estado de Morelos, de una población total de 135 empleados. El muestreo fue por conveniencia y la tasa de respuesta fue del 73 %.

Se utilizó un cuestionario de autoaplicación, donde se recabaron datos sociodemográficos y organizacionales, tales como edad, sexo, estado civil, escolaridad, departamento y horas de la jornada laboral.

Adicionalmente, se utilizaron varias escalas para evaluar el engagement y los factores psicosociales, como se puede apreciar en el Tabla 1.

Para los procedimientos de análisis se utilizaron los siguientes tratamientos: estadística descriptiva para conocer la distribución de la muestra, análisis de varianza (ANOVA) y la prueba «t» para verificar diferencias significativas en la variables sociodemográficas y organizacionales. También se calculó el coeficiente de correlación de Pearson con el fin de identificar las relaciones entre los componentes del engagement y los factores psicosociales. Adicionalmente, con el propósito de identificar los mejores predictores estadísticos, se realizaron regresiones lineales multivariadas para identificar que factores psicosociales y variables sociodemográficas influyen en cada dimensión de engagement. Las variables categóricas (sociodemográficas) se transformaron en «dummy» para incluirlas en el modelo de regresión (Hair, Black, Babin, Anderson y Tathan, 2006).

Resultados

En primer lugar se presentan los estadísticos descriptivos de las variables sociodemográficas (Tabla 2). En cuanto a los niveles del engagement, las medias se sitúan entre valores de 4.55 a 4.91, lo que significa que en general los trabajadores experimentan el engagement al menos una vez por semana (Tabla 2).

Tabla 1*VARIABLES DEL ESTUDIO, DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y CUESTIONARIO UTILIZADO*

Variable	Definición conceptual	Fuente/ Autor
Vigor	Se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades (Shaufeli y Bakker, 2003).	Cuestionario UWES-15 Utrech Work Engagement Scale (Shaufeli y Bakker, 2003) validada en México por Juárez, et al. (2015). Escala tipo Likert que va de 0 «Nunca» a 6 «Diariamente».
Absorción	Se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo (Shaufeli y Bakker, 2003).	
Dedicación	Se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado (Shaufeli y Bakker, 2003).	
Demanda psicológica	Aquellas exigencias de la tarea y la carga de trabajo mental (Karasek y Theorell, 1990).	Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) (Karasek et. al., 1998, validado en México por González, Juárez, Camacho, Noriega y Escobedo, 2015).
Control	Conjunción de la autonomía en la toma de decisiones así como la utilización de habilidades (Karasek y Theorell, 1990).	Karasek (1979). Escala tipo Likert que va de 1 «Totalmente en desacuerdo» a 4 «Completamente de acuerdo».
Apoyo Social	Soporte emocional y psicológico brindado por los compañeros de trabajo y los jefes al trabajador (Johnson y Hall, 1988).	
Inseguridad Laboral	Sensación de impotencia producida ante la posibilidad de perder el trabajo (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984).	
Esfuerzo Extrínseco	Demandas físicas y psicológicas del trabajo (Siegrist y Marmot, 2006).	Cuestionario Esfuerzo-Recompensa (ERI) (Siegrist, 1996), validado en México por Camacho, García, Noriega, Escobedo y Juárez (2015). Escala tipo Likert que va de 1 «Totalmente en desacuerdo» a 4 «Totalmente de acuerdo».
Recompensa	Incluye salarios y beneficios justos; estima y reconocimiento en el trabajo; así como promoción laboral y seguridad en el empleo (Siegrist y Marmot, 2006).	
Sobreinvolucramiento	Se refiere a un patrón individual de afrontamiento en el cual las personas se auto-exigen mucho y se sobre-involucran con el trabajo (Siegrist y Marmot, 2006).	
Supervisión Controlante	Conjunto de acciones de vigilancia o inspección hacia un subalterno y así como sobre las tareas efectuadas; dichos actos se caracterizan por ser estrictas, desconfiadas, coercitivas, rígidas, demandantes, con uso excesivo de las normas y reglas, ocasionando la sensación de carencia de libertad, de autonomía y de iniciativa individual (Juárez, Hindrichs y Quezada, 2015).	Cuestionario de Supervisión Controlante (Juárez et al., 2015). Escala tipo Likert que va de 1 «Totalmente en desacuerdo» a 4 «Totalmente de acuerdo».

Tabla 2
Estadísticos descriptivos

Variable sociodemográfica	N	%	Variable sociodemográfica	N	%
Sexo			Estado civil		
Hombre	66	75	Con pareja	43	47.8
Mujeres	22	25	Sin pareja	43	47.8
Edad			Departamento		
De 18 a 27 años	42	46.7	Servicio	51	56.7
De 28 a 39 años	36	40	Producción	19	21.1
De 40 en adelante	9	9	Administración	18	20
Escolaridad			Horas trabajadas semanalmente		
Educación Básica	32	35.6	Hasta 48 horas	40	45
Media Superior	43	47.8	Más de 49 horas	45	51
Superior	11	12.2			

Con respecto a la relación entre variables sociodemográficas y engagement, se encontró una asociación significativa entre el sexo ($p < .05$), siendo las mujeres las menos dedicadas. En cuanto a las horas trabajadas, se reveló una relación significativa con la dedicación, siendo los trabajadores con más horas laboradas los más dedicados (Tabla 4). Por medio del

análisis de varianza (ANOVA) se encontraron diferencias significativas con el departamento ($p < .05$), siendo el área de Administración donde se encontró mayor vigor (Tabla 5). En cuanto a las variables de estado civil, edad y escolaridad, no se encontraron diferencias significativas ($p > .05$).

Tabla 3
Niveles de engagement

Dimensiones del Engagement	Rango	\bar{X}	Desv. típ.	Varianza
Vigor	1 a 6	4.89	0.997	0.996
Dedicación		4.91	1.203	1.448
Absorción		4.55	1.217	1.483
Engagement total		4.79	1.071	1.148

Tabla 4*Prueba t entre sexo, estado civil y horas trabajadas con los componentes del engagement*

Variables sociodemográfica	Vigor		Dedicación		Absorción	
	\bar{X}	<i>t</i>	\bar{X}	<i>t</i>	\bar{X}	<i>t</i>
Sexo						
Hombres	4.99		5.12		4.65	
Mujeres	4.59	1.657	4.29	2.368*	4.3	1.154
Estado Civil						
Con pareja	5.02		5.07		4.69*	
Sin pareja	4.73	1.357	4.76	1.175	4.4	1.088
Horas trabajadas						
Hasta 48 horas	4.71		4.55		4.31	
Más de 48 horas	5.04	-1.561	5.21	-2.575**	4.8	-1.91

* $p < .05$, ** $p < .01$ **Tabla 5***Análisis de Varianza (ANOVA). Entre grupos de edad, escolaridad, departamento y los componentes del engagement*

Variables sociodemográfica	Vigor		Dedicación		Absorción	
	\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}	
Edad						
De 18 a 27 años	4.85		4.83		4.55	
De 28 a 39 años	4.98	F = 0.295	5.08	F = 0.92	4.57	F = 0.129
De 40 en adelante	4.66	p = 0.829	4.5	p = 0.434	4.4	p = 0.943
Escolaridad						
Educación Básica	4.93		5.13		4.72	
Media Superior	4.72	F = 1.691	4.64	F = 1.71	4.35	F = 0.85
Superior	5.27	p = 0.175	5.2	p = 0.171	4.78	p = 0.467
Departamento						
Servicio	4.66		4.74		4.39	
Producción	5.16	F = 3.256	5.03	F = 1.405	4.77	F = 1.145
Administración	5.25	p = 0.036*	5.27	p = 0.251	4.8	p = 0.323

* $p < .05$

Tabla 6
Correlaciones de Pearson entre factores psicosociales y Engagement

	Media	Desv tip	1. Vigor	2. Dedicación	3. Absorción	4. Demanda psicológica	5. Control Laboral	6. Apoyo social	7. Inseguridad laboral	8. Esfuerzo Ext.	9. Recompensa	10. Sobre- involucramiento	11. Supervisión Controlante
1	4.89	0.99	0.802										
2	4.91	1.2	.893**	0.859									
3	4.55	1.21	.804**	.787**	0.804								
4	30.5	1.07	-.088	-.054	.006	0.631							
5	68.36	11.88	.212*	.292**	.262*	-.206	0.73						
6	24.06	4.35	.277**	.228*	.203	-.243*	.460**	0.832					
7	1.74	0.51	-.351**	-.402**	-.307**	.175	-.331**	-.308**	0.438				
8	2.34	0.7	-.091	-.073	-.077	.679**	-.137	-.278**	.295**	0.66			
9	2.66	0.51	.318**	.345**	.338**	-.204	.611**	.475**	-.459**	-.350**	0.694		
10	2.14	0.57	-.295**	-.331**	-.320**	.473**	-.092	-.189	.244*	.539**	-.209	0.695	
11	2.25	0.64	-.346**	-.373**	-.282**	.371**	-.419**	-.435**	.443**	.469**	-.541**	.293**	0.84

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Nota: En la diagonal principal se insertan los coeficientes alfa de Cronbach.

En lo que respecta a la relación bivariada entre el engagement y los factores psicosociales, como puede observarse en la Tabla 6, todos los factores psicosociales, a excepción de la demanda psicológica y el esfuerzo extrínseco, tuvieron correlaciones estadísticamente significativas al menos con alguno de los componentes del engagement. Por tanto, con la finalidad de buscar entre todas las variables aquellas que expliquen mejor la variable dependiente, evitando la exhaustiva combinación lineal de todas ellas, se aplicó el método de paso por paso con la finalidad de identificar los mejores predictores en un modelo más parsimonioso (Rodríguez y Morar, 2001). Se tomaron en cuenta como variables independientes solo aquellas que resultaron tener una relación significativa en los análisis bivariados (Tabla 7).

Para el vigor, con un 15 % de varianza explicada, los mejores predictores fueron la inseguridad laboral ($\beta = -0.297, p = 0.005$) y el sobre involucramiento ($\beta = -0.222, p = 0.032$), ambos en sentido negativo: los trabajadores que

tienen mayor sobreinvolucramiento y mayor inseguridad de perder su empleo tendrán menores niveles de vigor (Tabla 6).

Para la dedicación, con un 32 % de la varianza explicada, las horas trabajadas resultaron un predictor ($\beta = 0.361, p = 0.000$), lo que significa que a mayor número de horas trabajadas, mayor es la dedicación. Asimismo, la supervisión controlante ($\beta = -0.500, p = 0.000$) fue un predictor importante en sentido negativo, es decir, a mayor supervisión controlante, los trabajadores se sentirán menos dedicados. Adicionalmente, el sexo también resultó ser un predictor importante ($\beta = -0.224, p = 0.020$), siendo las mujeres quienes menor dedicación perciben.

Finalmente, con un 16 % de la varianza explicada, los mejores predictores para la absorción fueron el sobreinvolucramiento ($\beta = -0.261, p = 0.011$) y la recompensa ($\beta = 0.283, p = 0.006$) (Tabla 6).

Tabla 7

Modelo de regresión para la variables del Engagement utilizando el método «paso por paso».

Variable dependiente	Variables en el modelo (Método paso por paso)	β	Sig	F	r cuadrada corregida
Vigor	Inseguridad laboral	-0.297	0.005**	8.70***	0.151
	Sobre-involucramiento	-0.222	0.032*		
Dedicación	Sexo (Mujer)	-0.224	0.020**	14.10***	0.327
	Horas trabajadas (> 49)	0.361	0.000***		
	Supervisión controlante	-0.500	0.000***		
Absorción	Recompensa	0.283	0.006**	9.29***	0.16
	Sobre-involucramiento	-0.261	0.011**		

Modelo de vigor obtenido tras introducir las variables: Departamento (1 = administración, 0 = el resto), control laboral, apoyo social, inseguridad por el trabajo, recompensa, sobreinvolucramiento, supervisión controlante. **Modelo de dedicación** obtenido tras introducir las variables: Sexo (0 = hombre, 1 = mujer), Horas trabajadas por semana (0 = hasta 48 horas, 1 = más de 49 horas), Inseguridad por el trabajo, Sobreinvolucramiento, apoyo social, control laboral, supervisión controlante, recompensa. **Modelo de absorción** obtenido tras introducir las variables: Inseguridad por el trabajo, Sobreinvolucramiento, control laboral, supervisión controlante, y recompensa.

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Discusión y conclusiones

Los datos sobre engagement obtenidos en este estudio muestran medias que van de 4.5 a 4.9, lo que significa que los trabajadores que participaron en el estudio presentan frecuentemente sentimientos de vigor, dedicación o absorción. La absorción es la variable de menor puntuación y la dedicación la de mayor puntuación, lo que indica que los trabajadores del restaurante se identifican fuertemente con su trabajo y les resulta significativo e inspirador. Esto podría ser beneficioso para el empleado, la empresa y la sociedad en general, ya que se ha señalado que el engagement (entusiasmo laboral) es un fenómeno contagioso, es decir, las personas imitan aquellas expresiones emocionales que observan en los demás (Salanova y Llorens, 2008; Rodríguez y Bakker, 2013).

En cuanto a la relación entre los componentes del engagement y las variables sociodemográficas estudiadas, se muestra que únicamente el sexo tuvo un efecto diferenciador, apareciendo las mujeres menos dedicadas que los hombres, lo cual coincide con otras investigaciones (Schaufeli y Bakker, 2003). Una posible explicación podría ser que las mujeres normalmente tienen jornadas extralaborales con tareas domésticas, lo que puede interferir con la dedicación y sentimiento de orgullo en el trabajo, a diferencia de los hombres que únicamente son el proveedor económico en su familia. Cabe mencionar que esta relación no debería generalizarse, debido a que la muestra estudiada está constituida en su mayoría por hombres, así que otros estudios deberían confirmar si existe relación entre el sexo y la presencia de engagement, considerando también aspectos extra-laborales (como tareas domésticas).

Con respecto a los factores psicosociales evaluados y su relación con los tres componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción), se encontró que los predictores son diferentes para cada una de estas, aunque hay alguna consistencia en el caso del sobreinvolucramiento, que resultó ser un factor que disminuye la percepción del vigor y la absorción. Como intento de explicación, se puede imaginar que un trabajador que experimenta mayor sobreinvolucramiento exagera el nivel de compromiso y se exige así mismo altos requerimientos de trabajo, lo cual disminuye su potencial

y genera frustración, y afecta su salud en lugar de sentirse entusiasmado. En este sentido, se ha encontrado una relación positiva entre el sobreinvolucramiento y el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout (Camacho, Juárez y Arias, 2012), constructo que algunos consideran como la cara opuesta al Engagement.

En el caso de la inseguridad laboral, esta resultó ser un predictor importante que disminuye el vigor, lo que es un hallazgo esperado, ya que la incertidumbre respecto a la conservación del empleo puede sustraer energía vital. Otra vez es importante mencionar que en otros estudios mexicanos, los trabajadores que perciben una mayor inseguridad de perder su empleo presentan más burnout (Hernández, Juárez, Arias y Dickinson, 2009; Mireles, Pando y Aranda, 2002; y Juárez, 2012).

Con respecto a la dedicación, resulta relevante el papel predictor de las horas de trabajo, lo que coincide con otros estudios en que el engagement se relaciona positivamente con las horas extras de trabajo (Beckers et al., 2004). Ello podría indicar que los trabajadores más orgullosos de su trabajo se encuentran satisfechos en su trabajo, son más productivos y dedican más tiempo a su labor (Rodríguez y Bakker, 2013). Sin embargo, es importante señalar que las horas de trabajo en exceso tienen una relación con las demandas psicológicas y el esfuerzo extrínseco de los trabajadores, lo cual a largo plazo podría tener un efecto negativo en la salud de los trabajadores, como las enfermedades cardiovasculares (Kivimäki et al., 2015).

Asimismo, la supervisión controlante juega un papel importante en la disminución de la dedicación en este estudio, lo cual ha coincidido con otras investigaciones (Juárez, 2012). El hecho de permitirles a los trabajadores hacer su trabajo sin ejercer presión favorecerá a que sean más dedicados y sientan orgullo por su trabajo. En cambio, el ejercer una supervisión estricta podría afectar su autonomía con los efectos psicológicos negativos respectivos. En este sentido, es importante mencionar que la supervisión controlante también favorece a la aparición del síndrome de burnout de acuerdo a otros estudios mexicanos (Hernández et al., 2009; Juárez, 2012).

Desde el punto de vista de la coexistencia de e interacción sistémica entre factores psicosociales de riesgo (demandas) y salutogénicos (recursos), es importante

señalar que mientras se encontraron diferentes asociaciones entre las demandas con el engagement (generalmente en el sentido esperado que a más demandas menos engagement), dentro de los recursos laborales tomados en cuenta, únicamente la recompensa resultó ser predictor de un componente del engagement: la absorción. Es decir, los trabajadores que perciben una recompensa justa son aquellos que reportan concentrarse en su trabajo y estar felizmente entusiasmados en él.

En este sentido, desde un punto de vista inmediato para la muestra tomada en consideración, es importante que los directivos de la empresa estudiada se ocupen en recompensar de una forma adecuada a sus trabajadores, así como tomar medidas de acción para disminuir el sobreinvolucramiento, la supervisión controlante y la inseguridad laboral, ya que debido a la naturaleza del trabajo del restaurante es común encontrar estos riesgos psicosociales. Estas acciones pueden influir en el incremento del engagement en los empleados, lo que a su vez puede beneficiar al restaurante de manera global en la promoción del bienestar de los trabajadores, la satisfacción del cliente y las ventas (Xanthopoulou et al., 2009; Salanova y Peiró, 2005).

A pesar de las limitaciones, como una muestra pequeña, elegida por conveniencia y heterogénea, así como la transversalidad del diseño, por lo general se confirmaron las asociaciones del engagement con los factores psicosociales (principalmente riesgos) en un sentido que confirman la comprensión del constructo como un indicador de bienestar en el trabajo. Sin embargo, resulta necesario profundizar tanto teórica como empíricamente sobre la asociación encontrada entre la dedicación y la jornada laboral extensa.

Referencias

- Arenas, F. & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Develop International*, 13, 209-223.
- Bakker, A., Schaufeli, W. B., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work and Stress*, 22(3), 187-200.
- Bal-Tastan, S. (2014). The Theoretical Implications of the Job Demands-Resources Model: A Research Study on Job Demands, Supervisory Support and Job Autonomy with Engagement. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 28(4), 149-192.
- Beckers, D. G., Van der Linden, D., Smulders, P. G., Kompier, M. A., Van Veldhoven, M. J., & Van Yperen, N. W. (2004). Working Overtime Hours: Relations with Fatigue, Work Motivation, and Quality of Work. *JOEM*, 46(12), 1282-1289.
- Camacho, A., García, J., Noriega, L., Escobedo J. P., & Juárez, A. (2015). Desequilibrio esfuerzo-recompensa: un estudio de validez de constructo en trabajadores de manufactura en México. En A. Juárez (cord) (2015), *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos* (Vol. 1). México: Plaza y Valdés.
- Camacho, A., Juárez, A., & Arias, F. (2012). El síndrome de burnout y factores asociados en estudiantes de medicina. En F. Arias & A. Juárez (2012). *Agotamiento profesional y estrés: Hallazgos desde México y otros países Latinoamericanos* (pp. 41-62). México. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Chauraisa, S. & Shukla, A. (2014). Psychological Capital, LMX, Employee Engagement and Work Role Performance. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 50(2), 342-356.
- Garrosa, E., Blanco, L. M., Moreno, B., González, A., Franca, M., & Meniz, M. J. (2014). Evaluación y predicción del work engagement en voluntarios: el papel del sentido de la coherencia y la reevaluación cognitiva. *Anales de Psicología*, 30(2), 530-540.
- Garrosa, E., Moreno, B., Rodríguez, A., & Sanz, A. (2008). La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el Engagement. *Información Psicológica*, (91-92), 80-94.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N., Roldán, M. D., & Núñez, E. M. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 21(1-2), 107-123.
- González, N. L., Juárez, A., Camacho, A., Noriega, H. N., & Escobedo, J. P. (2015). Validez factorial y confiabilidad del contenido del trabajo (JCQ: Job Content Questionnaire) en empleados del sector salud, México. En A. Juárez (cord) (2015). *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos* (Vol. 1). México: Plaza y Valdés.
- Greenhalgh, L. & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol.6). Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.

- Hernández, C. I., Juárez, A., Arias, F., & Dickinson, M. E. (2009). Factores psicosociales predictores de burnout en trabajadores del salud en atención primaria. *Ciencia y trabajo*, 11(34), 227-231.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. DENEUE INEGI.
- Johnson, J. V & Hall, E. (1988) Job Strain, Workplace Social Support and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Juárez, A. (2012). Factores psicosociales asociados al agotamiento laboral (burnout) y al entusiasmo (engagement) en enfermeras de un hospital público en México. En F. Arias & A. Juárez (Coords.). *Agotamiento profesional y estrés: Hallazgos desde México y otros países Latinoamericanos*.
- Juárez, A. & Camacho, A. (2011). Factores psicosociales de la salud en el trabajo: análisis de su concepción y base teórica. *Reflexión teórico- conceptual de lo psicosocial en el trabajo*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Juárez, A., Hernández, C. I., Flores, C. A., & Camacho, A. (2015). Entusiasmo Laboral en Profesionales de la Salud: Propiedades Psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale. En A. Juárez (cord) (2015). *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos (Vol. 1)*. México: Plaza y Valdés.
- Juárez-García, A., Hindrichs, I., & Quezada, B. (2015). Liderazgo estresante: desarrollo y validez psicométrica de la escala de supervisión controlante en profesionales de la salud. En A. Juárez (cord) (2015). *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos (Vol. 1)*. México: Plaza y Valdés.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kivimäki, M., Jokela, M., Nyberg, S. T., Singh-Manoux, A., Fransson, E. I., Alfredsson, L., ... Virtanen, M. (2015). Long working hours and risk of coronary heart disease and stroke: a systematic review and meta-analysis of published and unpublished data for 603-838 individuals. *Lancet*. doi: 10.1016/S0140-6736(15)60295-1
- Koys, D. & DeCotiis, T. A. (2015). Does a Good Workforce Influence Restaurant Performance or Does Good Restaurant Performance Influence the Workforce? *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(4), 339-356.
- Mireles, A. B., Pando, M., & Aranda, C. (2002). *Factores psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México*. Investigación en salud. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14240206>
- Montoya, P. A. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y Engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227.
- Pena, M. & Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359, 604-627. doi: 10.4438/1988-542X-RE-2011-359-109.
- Rodríguez, A. & Bakker, A. (2013). El engagement en el trabajo. En B. Moreno-Jiménez, & E. Garrosa (Eds). *Salud laboral, riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 437-452). Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, M. & Morar, R. (2001). Análisis de regresión múltiple. En M. Rodríguez & R. Mora, (Eds). *Estadística informática: Casos y ejemplos con el SPSS* (pp. 109-123). Universidad Alicante.
- Rudolf, R. (2014). Work shorter, be happier? Longitudinal Evidence from the Korean Five-Day Working Policy. *Journal of happiness studies*, 15(5), 1139-1163.
- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C., & Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en docentes universitarios de Zacatecas. *Ciencia y Trabajo*. 16(50), 116-120.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M. & Peiró, J. M. (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217- 1227.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿Una nueva perspectiva?. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 6(2), 117-134.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. (2003). *UWES- Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Versión 1 en Español.
- Schaufeli, W. B., Martínez, I., Marques, A., Salanova, M., & Bakker, A. (2002). Burnout and Engagement in University Students: A Cross National Study. *Journal of Cross- Cultural Psychology*, (33), 464-481.
- Secretaría de Economía (2012). La industria restaurantera, el segundo mayor empleador a nivel nacional. Recuperado de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/eventos-noticias/informacion-relevante/8545-boletin200-12>
- Siegrist, J. & Marmot, M. (2006). *Social Inequalities in Health: New evidence and policy implications*. Gran Bretaña: Oxford Press.
- Stander, M. W. & Rothmann, S. (2010). Psychological Empowerment, Job Insecurity and Employee Engagement. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1-8.

Trógolo, M. A., Pereyra, A. P., & Sponton, C. (2013). Impacto de diferentes estilos de liderazgo sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una muestra de trabajadores argentinos. *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 152-157.

Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal Relationships between Job Resources, and Work Engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235- 244. doi: 10.1016/j.jvb.2008.11.003

-
- * Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología CITPSI, México.
** Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.