



Jornades de Foment de la Investigació

**FACILITADORES
Y CREENCIAS DE
EFICACIA COMO
ANTECEDENTES
DEL BIENESTAR
PSICOLÓGICO DE
EMPLEADOS DE
ESTABLECIMIENTOS
HOTELEROS**

Autors
Esther GRACIA
Edgar BRESÓ
Laura LORENTE

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio es poner a prueba un modelo estructural que postula a los facilitadores en el puesto de trabajo como antecedentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) en una muestra de empleados de establecimientos hoteleros. La muestra estuvo compuesta por 349 empleados (camareros y recepcionistas) de 120 establecimientos hoteleros del territorio nacional Español.

Los facilitadores fueron evaluados con una escala auto-construida compuesta por 11 ítems, por otro lado, las creencias de eficacia fueron evaluados haciendo uso de la dimensión de eficacia profesional del MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey) y el Engagement fue medido mediante la UWES (Utrecht Work Engagement Scale).

A pesar del pobre ajuste del modelo propuesto, el cual consideraba una mediación total de las creencias de eficacia entre los facilitadores situacionales y el engagement de los empleados; los análisis estructurales realizados mediante el programa AMOS (Arbuckle J.L., 1997), demostraron la robustez del modelo alternativo, que cerciora la existencia del rol mediador parcial de las creencias de eficacia.

INTRODUCTION

La tendencia en el estudio del bienestar psicológico en las organizaciones desde una perspectiva positiva ha hecho que en los últimos años se hayan desarrollado investigaciones sobre Engagement en diversos ámbitos laborales e incluso también en estudiantes universitarios (Bresó, Llorens y Salanova, 2004; Schaufeli, Martinez, Marques-Pinto, Salanova y Bakker, 2002; Schaufeli, Taris, Le Blanc, Peeters, Bakker, and De Jonge. 2001) mostrando así un cambio de dirección hacia una psicología positiva en el estudio del bienestar organizacional. De este modo se entiende que el bienestar es algo más que la ausencia de malestar y la evaluación-intervención en entornos organizacionales debe ir orientada a la ‘optimización’ del bienestar y no a la mera eliminación o minimización del malestar. Así, en investigación se denota una tendencia a pasar en los últimos años de realizar estudios sobre burnout o estrés laboral a desarrollar estudios sobre Engagement, flow, etc.

El Engagement se define como un estado mental positivo y placentero relacionado con el trabajo formado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Más que un estado específico, el Engagement es un estado cognitivo afectivo persistente y persuasivo, que no se centra únicamente en un acontecimiento, individuo o conducta en particular.

La dimensión de Vigor se caracteriza por sus altos niveles de energía mientras la persona está trabajando. Se produce de forma consciente y por lo tanto, requiere llevar a cabo un esfuerzo. La Dedicación se define como un estado de entusiasmo, inspiración, orgullo y oportunidad. La dimensión de Absorción se produce cuando el individuo está totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo. Aportando al empleado una sensación de control y de que el tiempo pasa rápidamente durante su tarea. Estando totalmente ensimismado y abstraído, haciéndole sentir eficaz a uno mismo en su trabajo.

Pero, ¿cómo se llegan a conseguir y mantener niveles altos de vigor, dedicación y absorción en el trabajo o en los estudios?

El propósito del presente trabajo es abordar esta temática intentando aportar herramientas que permitan maximizar el bienestar en términos de Engagement de los empleados y, en definitiva promocionar la salud psicosocial de los empleados.

Diferentes estudios han mostrado en distintas muestras que las creencias de eficacia actúan como mediadoras entre los facilitadores situacionales en el lugar de trabajo y el desarrollo del Engagement (Bresó, Llorens, y Salanova en prensa, Salanova, 2003). Los facilitadores situacionales se definen como aquellos aspectos o recursos que ayudan o pueden ayudar en determinados momentos a afrontar demandas en el trabajo que son percibidas como obstáculos para lograr un correcto desempeño.

Por tanto, el primero de los objetivos de este trabajo se centrará en poner a prueba el rol mediador que juegan las creencias de eficacia entre la percepción de facilitadores de los empleados y los niveles de vigor, dedicación y absorción en su trabajo.

Las creencias de eficacia se definen como la habilidad que uno mismo cree tener para hacer completamente bien las tareas que son propias de su trabajo. Este concepto se ha operacionalizado mediante la tercera dimensión del burnout MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey: Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002).

Recientemente, se ha puesto de manifiesto que en determinados contextos el aumento de estas creencias de eficacia incrementan los niveles de Engagement (Salanova, Bresó y Schaufeli, en prensa). Del mismo modo, estos autores han demostrado la existencia de una relación positiva entre la percepción de facilitadores y los niveles de Engagement en el caso de los estudiantes universitarios.

Teniendo en cuenta estas investigaciones previas, este trabajo propone el poner a prueba un modelo estructural que postula que las creencias de eficacia ejercen un papel mediador entre a los facilitadores y el engagement (vigor, dedicación y absorción) en una muestra de empleados de establecimientos hoteleros. Más específicamente nosotros hipotetizamos que:

H₁: existe una relación significativa positiva entre la percepción de facilitadores y creencias de eficacia en los empleados que trabajan de cara al público en el sector hotelero.

H₂: El Engagement está positivamente relacionado con las creencias de eficacia además, las creencias de eficacia realiza un rol mediador total entre los facilitadores y el engagement.

MÉTODO

MUESTRA Y PROCEDIMIENTO

La muestra se compone de 349 empleados de contacto de 120 establecimientos hoteleros de diferentes lugares de España. Siendo la media de edad de 33 años, una desviación típica de 10,33 y siendo un 48% del total mujeres y un 62% hombres. Los cuestionarios fueron rellenados durante su jornada laboral.

INSTUMENTOS

Los facilitadores proceden de una escala auto-construida mediante la técnica de Incidentes Críticos de Flanagan (1954) La escala se compone de 11 ítems ($\alpha = .91$); los cuales son valorados según su frecuencia en una escala tipo likert; un ejemplo de ítem es: “*Formación suficiente para superar los obstáculos que puedan surgir en el trabajo*”.

Para evaluar las creencias de eficacia se utilizó la subescala de ineficacia del MBI-GS (Maslach-Burnout Inventory-General Survey) (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) ($\alpha = .82$) Un ejemplo de ítem es: *Creo que soy eficaz en la realización de mi trabajo*; esta escala está formada por 6 ítems a los que se les respondía haciendo uso de una escala tipo Likert de 0 (nunca) a 6 (siempre).

Finalmente, el Engagement fue evaluado mediante la escala UWES (Schaufeli et al., 2002b) formada por 11 ítems y que incluye tres escalas Vigor (VI; 6 ítems) ($\alpha = .75$) Dedicación (DE; 5 ítems) ($\alpha = .89$) y Absorción (AB; 5 ítems) ($\alpha = .78$). El modo de respuesta es la misma que la escala de la variable creencias de eficacia.

ANALISIS DE DATOS

Análisis de Fiabilidad. La consistencia interna (α Cronbach) fue medido desde las tres escalas o dimensiones superando en todos los casos los valores considerados como aceptables (Nunnally y Bernstein, 1994). Además, el AFC señala la consistencia de las tres dimensiones.

Modelo de Ecuaciones Estructurales: realizado mediante el programa AMOS (Arbuckle, 1997) fue utilizado para probar las relaciones propuestas entre las variables anteriormente descritas.

RESULTADOS

Los resultados de los análisis de ecuaciones estructurales realizados se resumen en la figura 1. Tal y como se observa, la variable creencias de eficacia, tal y como se había pronosticado y según los datos analizados está realizando un rol mediador entre los facilitadores y el Engagement. No obstante el programa detecta la existencia de una relación directa y significativa entre los facilitadores y el Engagement. Así, podemos observar en la tabla 1 como el como el modelo el modelo ajusta satisfactoriamente a los datos, siendo todos los índices propuestos superiores o iguales a .95 (exceptuando el caso del AGFI que se aproxima mucho a este valor) y con un RMSA menor que .05 (satisfactorio).

Figura 1. Resultados Análisis estructural

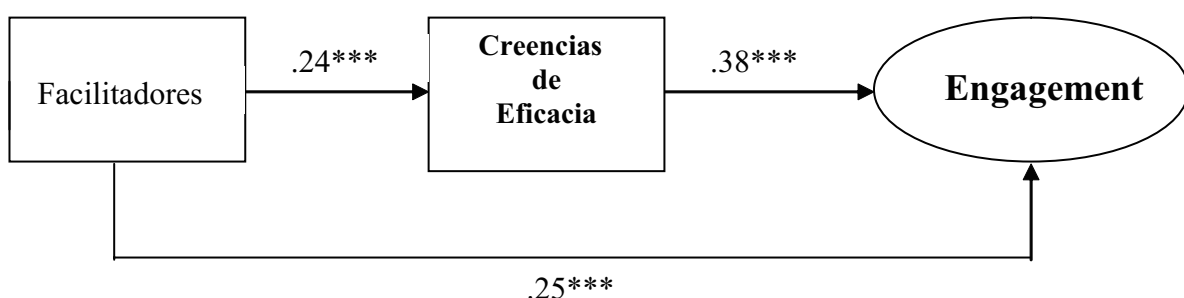


Tabla 1. Índices de ajuste del modelo

GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA
.98	.92	.95	.96	.04

A la vista de estos resultados podemos afirmar que la hipótesis planteada en primer lugar (H_1) se comprobó en esta muestra resultando una relación significativa y positiva entre la percepción de facilitadores de los empleados y las creencias de eficacia que éstos reportaron.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis formulada en segundo lugar (H_2) fue parcialmente comprobada ya que, aunque sí que se encontró una relación mediadora de las creencias de eficacia entre los facilitadores y los niveles de Engagement, a su vez la relación directa entre facilitadores y Engagement resultó significativa; siendo pues un rol mediador *parcial* el que juega la variable ‘creencias de eficacia’ y no *total* como se proponía en la hipótesis planteada.

DISCUSIÓN

El objetivo del presente trabajo era poner a prueba en una muestra de trabajadores del sector turístico un modelo que mantenía la existencia de una relación entre la percepción de facilitadores en el lugar de trabajo y los niveles de Engagement de los trabajadores mediada por las creencias de eficacia de los propios trabajadores.

Los resultados de los análisis realizados indican que, las creencias de eficacia de los trabajadores median de forma parcial entre facilitadores y Engagement; es decir, para conseguir que los trabajadores se sientan máximamente vigorosos, absortos y dedicados en su trabajo (Engagement) se debe potenciar la existencia d facilitadores en los puestos de trabajo para que así además, los empleados se perciban más eficaces.

REFERENCIAS

- ARBUCKLE J.L. (1997). Amos Users' Guide Versión 4.0 (Smallwaters Corporation, Chicago, III).
- BRESÓ, E., LLORENS, S., y SLANOVA, M. (en prensa). *Creencias de eficacia académica y Engagement en estudiantes universitarios*. Servei de Publicacions Universitat Jaume I de Castelló.
- BRESÓ, E., SALANOVA, M. y LLORENS, S. (2004). *Facilitators and Efficacy beliefs as antecedents of Engagement in University students. A Cross-cultural Study*. 2nd European Conference on Positive Psychology. 5-8 July 2004, Verbania Pallanza – Italy.
- FLANAGAN, J. C. (1954). *The critical incident technique*. Psychological Bulletin, 51, 4, 327-359.
- NUNNALLY, J.C., y BERNSTEIN, I.H. (1994) *Psychometric Theory*, (3ª edición) McGraw-Hill, New York, NY)

- SALANOVA, M. (2003). *Academic success, burnout and Engagement among University students: the mediating role of self-beliefs*. The Fifth Interdisciplinary Conference on Occupational Stress & Health, 20-22 de marzo 2003, Toronto, Ontario, Canada.
- SALANOVA, M., BRESÓ, E., y SCHAUFELI, W. (en prensa). *Hacia un modelo espiral de las Creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement*. Ansiedad y Estrés.
- SCHAUFELI, W., LEITER, M.P., MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1996). *Maslach Burnout Inventory-General Survey*, en C.Maslach, S.E. Jackson y M.P. Leiter (eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual* (3ª ed.) (Consulting Psychologist Press, Palo Alto C.A).
- SCHAUFELI, W., MARTINEZ, I., MARQUES-PINTO A., SALANOVA, M. y BAKKER, A. (2002). *Burnout And Engaement In University Students: A Cross-National Study*. *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, Vol.33 No.5, 464-481
- SCHAUFELI, W., SALANOVA, M., GONZÁLEZ-ROMÀ, y BAKKER, A. (2002b). *The measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory factor anañytic approach*. *Journal of Happiness Studies* 3: 71-92.
- SCHAUFELI, W., TARIS, T.W., LE BLANC, P.M., PEETERS, M., BAKKER, A., DE JONGE, J. (2001) *Maakt arbeid gezond? Op zoek naar de bevlogen werkenemer*. *De Psycholoog*, 36, pp. 422-428.