

IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología  
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos  
Aires, 2012.

# **Salud ocupacional y engagement. Estudio exploratorio en el sector hotelero de Mar del Plata.**

Redondo, Ana Isabel y Arraigada, Mariana  
Cecilia.

Cita:

Redondo, Ana Isabel y Arraigada, Mariana Cecilia (2012). *Salud ocupacional y engagement. Estudio exploratorio en el sector hotelero de Mar del Plata. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-072/401>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/emcu/a6E>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# SALUD OCUPACIONAL Y ENGAGEMENT. ESTUDIO EXPLORATORIO EN EL SECTOR HOTELERO DE MAR DEL PLATA

Redondo, Ana Isabel - Arraigada, Mariana Cecilia

Universidad Nacional de Mar del Plata

---

## Resumen

En los últimos años Mar del Plata está intentando pasar de ser una ciudad balnearia para ser una ciudad turística. En esto, el alojamiento y básicamente el sector hotelero, juegan un rol fundamental. Además, la industria hotelera es una de las que mayor empleo genera en las ciudades en las que se ubica. Actualmente el grupo GIPSIL se encuentra desarrollando un proyecto de investigación con esta temática, aunque aún no se ha terminado el trabajo de campo. El objetivo general es conocer cuál es la situación actual del sector hotelero de 4 y 5 estrellas en Mar del Plata respecto de las prácticas de RRHH aplicadas y el impacto generado sobre el potencial competitivo. Dentro de los objetivos específicos están relevar las prácticas de RRHH que se aplican actualmente en el sector estudiado y caracterizarlas; identificar la percepción de las autoridades del área de RRHH respecto de la dotación con la que cuentan y de la relación que encuentran entre RRHH y calidad percibida por el cliente; evaluar el clima laboral (percepción de los empleados) existente en las organizaciones estudiadas; analizar la posible relación entre Percepción de las autoridades/ prácticas de RRHH aplicadas / clima laboral. (Modelo de abordaje inicial). Esta presentación informará los resultados preliminares de la investigación.

## Palabras Clave

Hoteles, recursos humanos, servicio.

## Abstract

### OCCUPATIONAL HEALTH AND ENGAGEMENT

Over the last years Mar del Plata is changing from a being just a beach city to becoming a touristic city. Accommodation and basically the hotel sector, play a principal role. Besides, hotel industry is one which most employment generates in the cities where it develops. Currently the GIPSIL group is carrying out a research project with this issue, though the work is still unfinished. The main goal is to know which is situation in the 4 and 5 stars hotel sector in Mar del Plata regarding the Human Resources practices and the impact that generates upon de competitive potential. Within the specific goals is to determinate the human resources practices applied, identify the perception of the authorities from de human resources area and the quality perceived by the customer, evaluate the working climate of the organization in the study, analyze the possible relationship between perception of the authorities, the Human resources practices applied and the working climate (original approach model). This presentation will inform the preliminary results of the research.

## Key Words

Hotels, HHRR, Service.

## Definición del constructo: Engagement

El estudio del engagement surge de la necesidad de desarrollar nuevos conceptos y constructos psicológicos que den respuesta a la realidad social y organizacional de hoy en día en nuestras sociedades.

Siguiendo la lectura de Salanova la traducción al español del concepto es complicada, ya que en la actualidad no hemos encontrado un término que abarque la total idiosincrasia del concepto. Sabemos que no significa exactamente lo mismo que otros conceptos que sí tienen su equivalente en lengua inglesa, tales como: la implicación en el trabajo (work involvement), el compromiso organizacional (organizational commitment), dedicación al trabajo (work dedication), apego al trabajo (work attachment), o adicción al trabajo (workaholism). Está relacionado con estos conceptos, incluso algunos de ellos forman parte de su idiosincrasia, pero el engagement es algo más que emerge y se desarrolla desde otros planteamientos que analizaremos a lo largo de éste trabajo.

El engagement en el trabajo es definido de la siguiente forma (vea también Schaufei, Salanova, González – Romá & Bakker, 2001):

Engagement es un estado positivo de la mente, realizador y relacionado al trabajo que es caracterizado por el vigor, dedicación y absorción. Más que un estado momentáneo y específico, el engagement se refiere a un estado más persistente y afectivo cognitivo que no tiene el foco en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico. El vigor caracterizase por los altos niveles de energía y resiliencia mental mientras trabaja, voluntad de invertir en el trabajo, y persistencia en situaciones de dificultad. La dedicación se refiere a estar fuertemente envuelto en su trabajo, y experimentar un censo de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. Absorción es caracterizada como estar completamente concentrado y envuelto en su trabajo, siendo que el tiempo pasa ligeramente y el individuo tiene dificultad en desapegarse de su trabajo.

El engagement es un estado mental positivo relacionado con el trabajo, se refiere a un estado afectivo-cognitivo persistente, que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. Es un concepto que generalmente se considera como la dirección de un esfuerzo voluntario, es decir, cuando los trabajadores tienen oportunidades y actúan de una forma que va más allá de los intereses de su organización. Un trabajador “engaged” es una persona que está totalmente implicada y entusiasmada con su trabajo.

Se realizó una comparación entre las habilidades requeridas en los empleados del sector hotelero con las habilidades que realmente poseen los postulantes a empleos en el sector y se puede afirmar que la mayoría de los jóvenes profesionales no cuentan con las competencias necesarias para entrar a trabajar en un hotel, lo que puede generar una limitante en el desarrollo nacional. Esta falta de calificación puede lastrar el desarrollo de la hotelería local hacia posiciones más competitivas del mercado (hotelería de gama alta), posición que será ocupada por las cadenas internacionales y relegando, en consecuencia, a la local hacia las posiciones menos rentables del mercado.

### Metodología

Se procedió a aplicar el instrumento a efectos de probarlo en nuestro medio para lo que se procedió a la Prueba Piloto.

Nuestro objetivo en esta Prueba Piloto fue

- Evaluar al personal de tres hoteles y analizar el nivel de engagement. Comparar similitudes y diferencias entre hoteles, en relación a los niveles de engagement por puntaje total y por puntaje por escala.

La investigación se llevó a cabo en tres hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Mar del Plata.

La muestra se compone de 90 sujetos empleados de dichos hoteles, de ambos sexos, y de diferentes puestos de trabajo.

La misma está constituida por 30 sujetos de cada hotel,

Los datos para analizar el engagement de empleados de los hoteles de Mar del Plata, fueron obtenidos mediante la aplicación de la Escala UWES (Utrecht Work Engagement Scale).

Dicha escala fue confeccionada en el año 2003 en la Universidad de Utrecht, Holanda.

El mismo presenta:

1- Validez factorial: el análisis de los factores enseña que la hipótesis de la estructura de tres factores del UWES es superior al modelo de un factor y está de acuerdo con los datos de varias muestras de Holanda, España y Portugal.

2- Intercorrelaciones: de acuerdo con el análisis de factores confirmatorios del UWES, parece que la estructura de tres dimensiones es verdadera, pues las tres dimensiones son íntimamente relacionadas.

3- Invariancia transcultural: la estructura de factor de la versión ligeramente adaptada para estudiantes del UWES (vea 4.9) es largamente invariable entre las muestras de España, Holanda y Portugal.

4- Consistencia interna: la consistencia interna de las tres escalas del UWES es adecuada.

5- Estabilidad: los escores del UWES son relativamente estables en el correr del tiempo.

La escala está constituida por 17 ítems que evalúan los tres aspectos constituyentes del engagement en el trabajo: vigor, dedicación y absorción.

Presentación de datos

Tabla 1. Frecuencia de los puntajes de engagement en los tres Hoteles:

	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Hotel N°1	0	0	6	20	5	16.67	18	60	1	3.333
Hotel N°2	2	6.67	9	30	14	46.67	5	16.67	0	0
Hotel N°3	0	0	9	30	13	43.33	8	26.67	0	0

De acuerdo a los datos detallados en la tabla observamos que en el hotel 1 predomina un engagement alto, mientras que en los hoteles 2 y 3 predominan niveles de engagement medio. Sin embargo no se observan diferencias significativas entre los tres hoteles en lo que se refiere a los puntajes totales de engagement.

Tabla 2. Frecuencia de los puntajes de las escalas Vigor, Dedicación y Absorción en los tres Hoteles.

		Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Hotel N°1	Vigor	1	3.33	5	16.67	6	20	14	46.67	4	13.333
	Dedicación	0	0	4	13.33	10	33.3	11	36.67	5	16.67
	Absorción	3	10	4	13.33	11	36.67	10	33.3	2	6.67
Hotel N°2	Vigor	3	10	7	23.33	14	46.67	6	20	0	0
	Dedicación	3	10	7	23.33	14	46.67	4	13.33	1	3.33
	Absorción	2	6.67	9	30	14	46.67	5	16.67	0	0
Hotel N°3	Vigor	2	6.67	7	23.33	14	46.67	6	20	1	3.33
	Dedicación	0	0	5	16.67	20	66.67	4	13.33	1	3.33
	Absorción	2	6.67	6	20	14	46.67	6	20	2	6.67

Comparando los tres hoteles, en lo que respecta a la Escala de Vigor, que se refiere a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de invertir esfuerzos, a no fatigarse con facilidad, y persistir frente a las dificultades, observamos que los sujetos se concentran en los niveles bajo, medio y alto, predominando en el Hotel 1 niveles altos, mientras que en los hoteles 2 y 3 predominan niveles medios. Esto concuerda con los resultados obtenidos del puntaje total de engagement, en los que el hotel 1 presenta más sujetos en el nivel alto.

En la Escala Dedicación, la cual se refiere a estar fuertemente envuelto en su trabajo, y experimentar un censo de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío, se observa una diferencia en la puntuación de los sujetos en los tres hoteles. En el Hotel 1 los sujetos se concentran en los niveles medio y alto. En el hotel 2 los sujetos se concentran en niveles bajo y medio. En el hotel 3 los sujetos se concentran en el nivel medio. Con respecto a este factor, se manifiesta una tendencia en los tres hoteles a ubicarse en los niveles medios.

En concordancia con lo anterior, el hotel 1 también es el que puntúa más alto en esta escala.

Con respecto a la Escala Absorción, que hace referencia a estar completamente concentrado y envuelto en el trabajo, siendo que el tiempo pasa ligeramente y el individuo tiene dificultad en desapegarse de éste, se observa que existe una diferencia entre los tres hoteles, habiendo en el primero una predominancia de niveles medio y alto, en el segundo se encuentra un predominio de niveles bajo y medio, mientras que en el tercero casi la mitad de los sujetos se agrupan en el nivel medio.

Aquí también se observa que el hotel 1 puntúa más alto que los otros dos.

Parecería que el hotel 1 presenta mayores niveles de Engagement en lo que respecta al puntaje total y a las escalas de vigor, dedicación y absorción.

Mientras que el hotel 2 presenta en las escalas dedicación y absorción niveles medios y bajos, por lo que se deduce que estas escalas diferencian a este hotel de los demás, siendo que tanto en el puntaje total como en la escala de vigor, se mantiene en un nivel medio.

En base al análisis e interpretación de los datos recogidos en esta investigación, encontramos diferencias en los tres hoteles estudiados, en cuanto a los niveles de Engagement. Siendo el Hotel 1 en el que predominan niveles altos de Engagement tanto en el puntaje total como en las distintas escalas. Por lo tanto suponemos que el hotel 1 es el que posee mayor cantidad de trabajadores engaged, por lo que deducimos que dicha organización sería más saludable en comparación con los hoteles 2 y 3.

Esto podría vincularse con las características de la organización, ya que existe una reciprocidad y relación dialéctica entre los empleados engaged por un lado, y las organizaciones saludables por otro. El nivel de engagement del empleado se ve reforzado por un ambiente específico de trabajo proporcionado por la organización sana, mientras que al mismo tiempo, los empleados engaged son agentes activos que refuerzan la organización saludable.

Es entonces fundamental pensar en la incidencia de las políticas de la organización sobre los niveles de engagement de sus empleados.

Las organizaciones (Carmen Ramis Palmer, M. Antonia Manassero Mas, Esther García Buades. 2009) que proporcionan mejores condiciones de trabajo, contratos más estables, formación más adecuada, mejores recursos técnicos y permiten más autonomía, favorecen una experiencia laboral más positiva, lo que a su vez potencia el engagement. Una organización saludable es aquella que se caracteriza por invertir esfuerzos de colaboración, con la intención de maximizar el bienestar de los empleados y la productividad, el objetivo está centrado en la mejora de la salud de los empleados y la salud financiera de la organización. Por lo que podría pensarse que el Hotel 1 posee las características mencionadas de este tipo de organización.

Tal y como expone Peiró, resulta necesario que las organizaciones se preocupen más por la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. En una situación en que la ventaja competitiva primordial proviene de la calidad de los recursos humanos disponibles, proporcionar calidad de vida laboral es una forma de conseguir de las personas una mayor implicación en la misión y los objetivos de la organización. Pensamos que el Hotel 1 podría tener más empleados engaged que los otros dos hoteles estudiados, por brindar a sus trabajadores una mejor calidad de vida laboral.

Así mismo, consideramos que el hecho de que el hotel 1 constituya una cadena hotelera internacional, incide en los niveles de engagement de sus empleados, ya que las grandes cadenas hoteleras consideran en mayor medida la formación como una inversión y poseen mayores recursos técnicos y financieros, por lo cual aportan formación interna en las propias empresas, generando una brecha en la calidad del servicio y la competitividad, entre estas cadenas y los pequeños hoteles de carácter local.

Por otro lado, los resultados recabados muestran con respecto al Hotel 2 una diferencia significativa en relación a los otros dos hoteles estudiados, en lo referido a las escalas dedicación y absorción.

En el hotel 2 existe un número considerable de sujetos que puntúan bajo en estas escalas, suponemos que esto puede vincularse a que el mismo constituye un hotel de menor categoría (4 estrellas) y trayectoria en el sector turístico de la ciudad, a diferencia de los dos restantes (5 estrellas). A partir de lo expuesto se puede inferir que al tratarse de un hotel con las características mencionadas, su política y cultura organizacional no favorecen el desarrollo de la dedicación y absorción de los empleados.

## Conclusiones

La ciudad de Mar del Plata, es el centro turístico más significativo de Argentina por la diversidad de la oferta y el volumen de su demanda turística.

En el contexto actual las empresas turísticas necesitan diferenciarse para ser competitivas; precisan diseñar y establecer estrategias con las que se encadenen la atracción, la venta, la satisfacción y la fidelización del cliente. La preparación y profesionalización para las personas que trabajan en este sector ya no es una ventaja sino una exigencia competitiva y de supervivencia.

A su vez constituye una necesidad para las organizaciones preocuparse más por la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados, ya que la ventaja competitiva primordial proviene de la calidad de los recursos humanos disponibles. Proporcionar calidad de vida laboral es una forma de conseguir de las personas una mayor implicación en la misión y los objetivos de la organización. Siendo el engagement un constructo que se encuentra asociado a la calidad de vida laboral.

El engagement es un estado mental positivo relacionado con el trabajo, se refiere a un estado afectivo-cognitivo persistente, que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. Un trabajador "engaged" es una persona que está totalmente implicada y entusiasmada con su trabajo.

A la luz de los resultados hallados en nuestra investigación en tres hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Mar del Plata, observamos en general un predominio del engagement en los niveles medios. Sin embargo, en uno de ellos un número considerable de sujetos presenta puntuaciones altas, a diferencia de otro en el cual muchos sujetos puntúan bajo en las escalas dedicación y absorción, lo cual marca la diferencia entre ambos. Las razones de esta diferencia en relación a las dos escalas se encuentran a la espera de futuras investigaciones.

Se puede concluir que en los hoteles estudiados existe una tendencia de los sujetos a mantenerse en el promedio de engagement, lo que podría vincularse con la presencia de políticas organizacionales similares.

Por último, consideramos fundamental para la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores en el sector hotelero, el establecimiento de expectativas compatibles entre la gerencia y los empleados, en donde el sujeto encuentre satisfacción de sus necesidades y placer por lo que hace, al mismo tiempo que contribuya al crecimiento de la organización.

Las organizaciones saludables son aquellas que le brindan la oportunidad al sujeto de desplegar sus potencialidades, desempeñar sus habilidades, y en las que existe un feedback sobre su desempeño, posibilidades de promoción, y se evita la sobrecarga laboral. Permitiendo de este modo la prevención de enfermedades laborales y la promoción de la salud a sus individuos.

## Bibliografía

- Asin, P.; Lopez, M. & Píngaro, M. (2004) Exploración del Síndrome de Burnout en trabajadores de Hoteles de Mar del Plata. Facultad de Psicología. UNMDP
- Benevides, A.; Pereira Fraiz de Camargo, D. & Porto-Martins P. (2009) Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Universidad de Utrecht. Holanda.
- Lisbona, A; Morales, F. & Palací, F. (2009) El engagement como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. Pags.
- Poseck, B.V (2011, Julio) ¿Qué es la Psicología Positiva? Recuperado de: <http://www.psicologia-positiva.com/>
- Ramis C, Manassero A, García E. 2009. Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Cienc Trab*. Abr-Jun; 11 (32): 85-9. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina85.pdf>
- Redondo, A. (2011) Estudio de las prácticas de RRHH aplicadas al sector hotelero de 4 y 5 estrellas de Mar del Plata para la creación de un ambiente laboral que desarrolle el potencial competitivo. Proyecto de Investigación

de la cátedra de Psicología Laboral. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Salanova, M.; Grau, R.; Llorens, S. & Schaufeli, W.B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia profesional- Psicología Social Aplicada, Cap 11, págs. 69-89.

Salanova, M.; Llorens, S.; Peiro, J.; Grau, R. & Schaufeli, W.(2000) Desde el Burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol.16, Nº 2. Pags. 117-134.

Salanova M. & Schaufeli W. (2009) El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. Barcelona: Alianza Editorial.

Ventura, M.; Llorens, S & Salanova, M. (2009) El rol de la autoeficacia en el estudio del engagement. En Jornades de Foment de la Investigació. Universidad de Jaume de Castellón de la Plana, España. Recuperado de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi11/5.pdf>.

Wallingre, N. (2005) La necesidad de implementar una cultura organizacional innovadora en las Pymes hoteleras de Argentina” Artículo publicado en Revista de Gestión Nº1. Facultad Ciencias de la Gestión. Universidad Autónoma de Entre Ríos. Resol. 929/05 GCG. Recuperado de <http://www.conocitur.com/archivos/turismo-y-empresas/la-necesidad-de-implementar-una-cultura-organizacional-innovado-070314175046.pdf>