

TRABAJOS LIBRES

Estrés ocupacional como determinante de la satisfacción laboral.

Occupational stress as a determinant of job satisfaction

Flores Flores Miguel Ángel
Canales Hernández Graciano

Universidad Autónoma de Zacatecas
Unidad Académica de Psicología (Área laboral)

maflores66@yahoo.com.mx

Abstract

Objective: The aim of the study is to examine the effect of the six subscales relating to stressors from the Occupational Stress Indicator (OSI, Cooper, Sloan, & Williams, 1988) in the individuals perceived job satisfaction. **Method:** The sample includes 96 workers (53 male, 43 female) and was drawn from three organizations (two of them belong to the Mexican federal public administration and the last one is from private sector). Two measures were used: the Spanish version of the OSI (61 items, 6 subscales and reliability higher than .70) and the Job Satisfaction Scale SL-SPC (Palma, 1999) which contains 36 items, 7 subscales and reliability higher than .70. **Results:** Regression shows relation with others as the main effect on the job satisfaction. **Conclusions:** This result suggests the importance of new studies that considerate justice, politics, power, and leadership styles presents in organizations.

Introducción

Existen diferentes formas de abordar el tema del estrés ocupacional según se ponga el énfasis en las fuentes del estrés, en la capacidad que tenga el individuo para afrontarlas o en el contexto social y organizacional en que ocurren los eventos estresantes. El presente trabajo se basa en el modelo OSI (Indicador de estrés ocupacional de Cooper, Sloan y Williams, 1988). Para López et al. (2007), “una situación es estresante cuando un sujeto la percibe como tal, siendo de especial importancia [...] la valoración cognitiva que hace la persona de esa situación” (p. 81). El modelo OSI considera seis fuentes de presión en el trabajo presentes en el entorno, a saber, factores intrínsecos al puesto, estresores de rol, estresores por relaciones con otras personas, estresores de carrera y logro, estresores de estructura y clima organizacional y estresores por interferencia hogar/trabajo que pueden tener una influencia sobre la salud física y/o psicológica así como sobre la satisfacción del trabajador.

En relación a la satisfacción laboral, Bravo et al. (2002) señalan la existencia de varias definiciones que hacen referencia a este término como estado emocional, sentimientos o

respuestas afectivas. Así, algunos autores “entienden la satisfacción laboral como una orientación positiva hacia el empleo” (Locke, 1976, citado en Bravo et al., 2002, p. 345). Por otra parte, hay quienes entienden la satisfacción laboral como “una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo” (Muchinsky, 1993, citado en Bravo et al., 2002, pp. 345-346). Otros investigadores consideran que la satisfacción laboral va más allá de las propias emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales, es decir la conciben como “una actitud generalizada ante el trabajo [...] De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral” (Beer et al., 1964, citados en Bravo et al., 2002, p. 346). La satisfacción laboral percibida por el trabajador se traduce, entonces, en un comportamiento organizacional correspondiente a dicha percepción, de modo que si existe insatisfacción laboral, ésta se verá reflejada en conductas ausentistas, de bajo nivel de desempeño e incluso de rotación laboral; lo contrario ocurre en presencia de altos niveles de satisfacción laboral

(Sonnentag y Frese, 2003).

Los efectos perniciosos que el estrés ocupacional ejerce sobre el desempeño organizacional, así como sobre la salud física y psicológica de los trabajadores ha conducido a algunos estudiosos a indagar sobre la relación que se establece entre el estrés y la satisfacción laboral (Lu et al., 1999, Sonnentag y Frese, 2003, y López et al., 2007).

Objetivo

Este estudio pretende dar cuenta de la relación existente entre las seis fuentes de presión laboral del modelo OSI y la satisfacción laboral, así como aclarar el papel que cada fuente de presión laboral cumple en dicha relación.

Método

Diseño de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal.

Procedimiento

La aplicación del cuestionario se realizó en los lugares y horarios de trabajo. Previo a la aplicación fueron explicadas las instrucciones del cuestionario y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada. La participación en el estudio fue absolutamente voluntaria.

Participantes

La muestra está integrada por 96 trabajadores de mandos altos (administrativos y jefes en general), mandos medios y operativos de dos organizaciones de la administración pública federal y una organización privada, localizadas las tres en el estado de Zacatecas. El 55.2 % son hombres y el 44.8% son mujeres. La media de edad es 33.23 años (D.T. = 9.54) y oscila entre 19 y 60 años. El promedio de años estudiados es de 15.24 (D.T. = 3.09) y el tiempo promedio de trabajo en la organización es de 6.51 años (D.T. = 8.14).

Instrumentos

Se aplicaron dos instrumentos: la versión en español (validada en González-Morales et al., 2007, con una consistencia interna de $\alpha=0.95$) del Occupational Stress Indicator (OSI) de Cooper, Sloan y Williams (1988); y la escala de satisfacción laboral SL-SPC (con validez demostrada en Palma, 1999) con una consistencia interna (alfa de Cronbach) de las siete subescalas que la integran, en promedio, igual a 0.70.

Para la medición del estrés laboral se utilizó la escala fuentes de presión en el trabajo (OSI) la cual cuenta con 61 ítems. La escala mide seis tipos diferentes de estresores (subescalas): factores intrínsecos al puesto (ejemplos: "Tener mucho trabajo que hacer", "Demasiada o poca variedad en mi trabajo"); estresores de rol (ejemplos: "Ambigüedad en la naturaleza del trabajo a desempeñar", "Cambios en el modo en que tengo que hacer mi trabajo"); estresores por relaciones con otras personas (ejemplos: "Dirigir o supervisar el trabajo

de otras personas", "Tener que afrontar el politiquero de la organización", "Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo"); estresores de carrera y logro (ejemplos: "Ser infravalorado", "Falta de promoción en mi carrera"); estresores de estructura y clima organizacional (ejemplos: "Hay discriminación y favoritismo", "La estructura y el diseño de la organización") y estresores por interferencia hogar/trabajo (ejemplos: "Llevarme trabajo a casa", "Desarrollar mi carrera profesional a costa de la vida familiar"). El formato de respuesta es una escala Likert de seis puntos que oscila desde "Con toda evidencia no es una fuente de presión" (1) hasta "Con toda evidencia es una fuente de presión" (6). En nuestro estudio los datos arrojaron una consistencia interna $\alpha = 0.96$.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó, la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma, 1999) la cual, cuenta con 36 ítems. Las opciones de respuesta están consideradas en una escala de tipo Likert con cinco puntos que varían desde estoy en desacuerdo (1) hasta estoy de acuerdo (5). Las siete subescalas que la integran son las siguientes: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems), Políticas administrativas (5 ítems), Relaciones sociales (4 ítems), Desarrollo personal (6 ítems), Desempeño de tareas (6 ítems) y, por último, Relación con la autoridad (6 ítems). Palma (1999) señala que la puntuación de la prueba oscila entre 36 y 180, los puntajes altos significan "satisfacción frente al trabajo", mientras que los puntajes bajos reflejan una "insatisfacción frente al trabajo". La consistencia interna (alfa de Cronbach) obtenida con los datos de nuestra muestra fue de 0.95.

Resultados

Para indagar sobre la relación que se establece entre las seis fuentes de presión laboral y la satisfacción, se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson entre cada una de las seis subescalas y la satisfacción laboral (ver Tabla 1). Como se observa, todas las dimensiones guardan una fuerte relación negativa y significativa ($p<0.01$) con la satisfacción laboral percibida por los trabajadores, destacando el valor del coeficiente que alcanza la subescala denominada relaciones con otros -para una descripción más amplia de los ítems que integran esta subescala, ver Tabla 2-

Para aclarar el papel que las subescalas de fuentes de presión en el trabajo (OSI) desempeñan en la relación con la satisfacción laboral, se ha diseñado un modelo de regresión lineal múltiple. Como puede observarse en la Tabla 3, cinco de las seis variables independientes (fuentes de estrés laboral) tienen el signo esperado -negativo-, aunque únicamente la variable relaciones con otros tiene una capacidad predictiva significativa en su relación con la satisfacción laboral ($\beta=-1.423$; $p<0.001$); esto es, a medida que aumenta el estrés ocupacional derivado de las relaciones con otros, se observa una disminución en los niveles de satisfacción percibida por los trabajadores. El modelo construido es significativo ($F=13.427$; $p<0.001$) y explica un 47.5% de la varianza de la satisfacción laboral.

Conclusiones

Se ha identificado que, de las seis fuentes de presión en el trabajo (OSI), el estrés que deriva de la subescala relaciones con otros se ha destacado por ser la dimensión con capacidad predictiva -negativa y significativa- sobre la satisfacción laboral. Al interpretar la realidad organizacional prevaleciente en instituciones con altos niveles de estrés ocupacional provenientes de esta subescala, debe considerarse la posibilidad de abordaje analítico desde el marco de las relaciones humanas y la cultura organizacional. Este hecho abre nuevas líneas de investigación relacionadas con la consideración de aspectos tales como la justicia, la política, el poder y los estilos de liderazgo prevalecientes en las organizaciones (Peiró y Rodríguez, 2008).

Referencias

Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. En J. M. Peiró, y F. Prieto (Eds.), Tratado de Psicología del trabajo: La actividad laboral en su contexto (343-394). España: Síntesis.

Cooper, C.L., Sloan, S. y Williams, S. (1988). Occupational Stress Indicator. Windsor: NFER - Nelson.

González-Morales, M.G., Escamilla, M., Rodríguez, I., Bravo, M.J., Peiró, J.M. (2007). Psychometric Analysis of an Experimental Spanish Version of the Occupational Stress Indicator (OSI). XIIIth European Congress of Work and Organizational Psychology. 9-12 Mayo. Estocolmo (SUECIA).

López, B., Osca, A., y Peiró, J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1), 81-87.

Lu, L., Wu, H., y Cooper, C. L. (1999). Perceived Work Stress and Locus of Control: A Combined Quantitative and Qualitative Approach, *Research and Practice in Human Resource Management*, 7 (1), 1-15.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82.

Sonmentag, S., y Frese, M. (2003). Stress in Organizations. En W. C. Borman, D. R., Ilgen, y R. J., Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology*. Vol. 12. Industrial and Organizational Psychology. New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.

Tabla 1

Descriptivos y Correlaciones de Pearson entre las 6 dimensiones de la escala de Fuentes de presión en el trabajo y la escala de Satisfacción laboral

	Promedios	DT	1	2	3	4	5	6	7
1. Factores intrínsecos al puesto de trabajo	33.05	9.11	---						
2. Desempeño del rol	40.85	10.77	.81**	---					
3. Relaciones con otros	36.35	10.45	.76**	.79**	---				
4. Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	34.05	8.27	.75**	.79**	.70**	---			
5. Estructura y clima organizacional	42.54	11.3	.76**	.83**	.74**	.80**	---		
6. Relación familia-trabajo	38.46	12.29	.77*	.84**	.72**	.71**	.74**	---	
7. Satisfacción laboral	112.45	31.87	-.55**	-.62**	-.66**	-.53**	-.57**	-.57**	---

**p<.01

Ítems que integran la Dimensión 3 (*Relaciones con otros*) de la Escala Fuentes de Presión (OSI)

No.	Dimensión	Ítems	Descripción de los ítems
3	Relaciones con otros $\alpha = .84$	5	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas
		6	Tener que afrontar el politiquero de la organización
		17	Asistir a reuniones
		18	Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo
		26	Sentirme aislado/a
		27	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores
		34	Tener que trabajar con gente del sexo contrario
		37	El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas
		50	Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"
		56	Enfrentamientos de carácter con otros

Ecuación de regresión para predecir satisfacción laboral

Subescalas de estrés ocupacional (OSI)	β	F	R ²
		13.427***	0.475**
Factores intrínsecos al puesto de trabajo	0.276		
Desempeño del rol	-0.541		
Relaciones con otros	-1.423***		
Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	-0.048		
Estructura y clima organizacional	-0.106		
Relación familia-trabajo	-0.290		
N = 96			
p<.01 *p<.001			