

COMPROMISO ORGANIZACIONAL, ESTRES LABORAL, DISPOSICION AL CAMBIO Y SATISFACCION CON EL TRABAJO.

(Organizational Commitment, Work Stress, Disposition to Change and Work Satisfaction).

Mantilla de Gil, Mercedes y Lameda, Antonio
Universidad Rafael Bellosó Chacín, Venezuela.

RESUMEN:

Este trabajo indaga la relación que determinadas características disposicionales de los empleados, tales como : compromiso organizacional, percepción del estrés laboral y disposición al cambio, tiene con la satisfacción laboral. A tal fin, a una muestra de 123 empleados de una organización se aplicaron las Escalas : COMTRA, ETRA, FLEXAPER y SATRA. Los datos aportados fueron procesados a través de un Modelo de Regresión Lineal Múltiple, cuyo valor $F = 16,75$, $p < 0,0001$, fue indicador de que el Modelo fue válido para explicar la satisfacción laboral como una función de las tres variables independientes analizadas, cuyo aporte a la varianza de la satisfacción con el trabajo fue del 36.2%.

PALABRAS CLAVE:

Compromiso Organizacional, Estrés Laboral, Disposición al cambio, satisfacción laboral.

ABSTRACT:

This paper investigates the relation that some specific disposition characteristics of employees like: organizational commitment, work stress perception and disposition to change, have with work satisfaction. In order to that a sample of 123 employee of an organization were subjected to the tests: COMTRA, ETRA, FLEXAPER and SATRA. The obtained data was processed using a Linear Regression Multiple Model, Whose value $F = 16.75$, $p < 0.0001$ was an indicator that the model was a valid one, to explain labor satisfaction like a function of the three independent variables analyzed, whose contribution to the variance of satisfaction with work was of 36.2%.

KEY WORDS:

Organizational Commitment, Work Stress, Disposition to Change, Labor Satisfaction.

Una de las áreas de estudio del comportamiento organizacional son las actitudes, personalidad, percepción, aprendizaje, motivación de los empleados, a fin de explicar y prever la productividad, ausentismo y porcentaje de rotación de los mismos. así como su satisfacción con el trabajo (Robbins, 1994). Esta última analizada desde diferentes perspectivas, lo cual ha derivado en diversas conceptualizaciones.

Para algunos investigadores, la satisfacción laboral es derivada de las condiciones o

características contextuales del trabajo, haciendo referencia a respuestas inmediatas ante estímulos específicos del mismo (Porter, Strees, Mowday y Boulian, 1974). Otros la definen como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta también positiva, ante una situación de trabajo (Locke 1969, 1976). Otros enfatizan los factores situacionales específicos del trabajo, pero incluyendo además factores disposicionales (Mitchell, 1979; Pulakos y Schmitt, 1983) cuya relevancia es puesta de manifiesto en el concepto dado por Salom de Bustamante y D'Anello (1992), para quienes la satisfacción con el trabajo que genera involucramiento con el quehacer.

La relación de las características disposicionales de los empleados con la satisfacción en el trabajo, ha sido analizada en diversos estudios. Específicamente, Hackmán y Oldhman (1975) plantearon un modelo, puesto a prueba por Lohèr, Noe, Moeller y Fitzgerald (1985), donde mostraron que la relación entre características del trabajo y satisfacción, estuvo mediada por una variable motivacional como es la necesidad de crecimiento. Así mismo, Wanous (1974) reportó correlaciones altas y significativas (desde 0.30 hasta 0,59) entre esta última variable y diversos indicadores de satisfacción laboral. Resultados apoyados por los hallazgos de Pulakos y Schmitt (1983).

Dichos antecedentes sirvieron de base a estudios realizados en el país, entre los cuales cabe mencionar el de Salom de Bustamante y D'Anello (1992), quienes destacan que la motivación de Logro, tiene un efecto directo sobre el estrés, mediado por la actitud hacia el trabajo y la satisfacción laboral; Pérez y Salom de Bustamante (1992), indican que la motivación de Logro fue la variable que mayor explicación (30%) aportó a la varianza de la satisfacción laboral; Díaz y Crespo (1992) señalan que los docentes con alta necesidad de Logro presentan mayor satisfacción laboral.

Los hallazgos mencionados son complementados por los resultados obtenidos por Añez y Mantilla (1996) quienes aparte de encontrar que la motivación al Logro, explicó la mayor proporción (21,9%) de la varianza en la satisfacción laboral, a ésta se sumó, el aporte significativo de la percepción del estrés laboral con un 15,1% y la actitud hacia el cambio organizacional en un 3,1%. Resultados que están en la misma dirección de los obtenidos por Mantilla y León (1996), en cuyo estudio las dos últimas variables mencionadas, aportaron una proporción significativa (28%) de la varianza en la satisfacción laboral, las variables: Compromiso organizacional, percepción del estrés y disposición al cambio.

Específicamente, el compromiso organizacional es una de las variables de mayor interés para los estudiosos del comportamiento organizacional, por los efectos que genera, entre ellos, permanencia en la organización, rotación, desempeño. De ahí que es definida por Robbins (1994) como «la orientación de un empleado hacia su organización en términos de su lealtad para con ella y su involucramiento con la misma».

La naturaleza de la relación entre satisfacción y compromiso organizacional ha sido punto de debate en la investigación norteamericana. Específicamente, en cuanto a la ubicación temporal de dos variables: satisfacción o si tiene una relación recíproca. Este último aspecto fundamentado en la alta correlación obtenida entre ellas ($r=0.53$), lo que ha originado estudios para evidenciar que son conceptos diferentes.

Desde dicha perspectiva, se encuentra que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral son conceptualizados desde dos enfoques, cada uno de los cuales

busca diferenciar dichos términos. Así, para Porter, Steers, Mowday y Bouliau (1974) y Mowday, Porter y Steers (1982), la satisfacción representa una reacción afectiva inestable e inmediata frente al ambiente de trabajo a diferencia del compromiso, la cual es una actitud que se desarrolla a largo plazo. Para otros autores, entre ellos William y Hazer (1986) aún cuando ambos constructos representan actitudes, el compromiso se diferencia de la satisfacción por ser una respuesta afectiva a la organización como un todo, mientras que la satisfacción representa una respuesta afectiva ante aspectos específicos del trabajo.

Particularmente, Salom de Bustamante y D'Ánello (1992) definen el compromiso organizacional como un vínculo psicológico (afectivo, cognitivo y conductual), resultado de la identificación y el involucramiento. Implicando: a) la internalización de metas, estilos de funcionamiento, valores y creencias; b) esfuerzo en el trabajo y c) necesidad de permanecer como miembro de la organización. Dichas investigadoras encontraron una correlación entre el compromiso organizacional y satisfacción en el trabajo, igual a 0,35.

En lo que respecta a la relación entre estrés laboral y satisfacción con el trabajo, ésta se plantea tomando como base los resultados de estudios previos, los cuales son indicadores de que existe una asociación negativa entre dichas variables (Cooper y Payne 1978, Tetrick y LaRocco, 1987; Brooke, Rusell y Price, 1988; Salom y D'Ánello, 1992; Añez y Mantilla, 1996; Mantilla y León, 1996), por lo que puede afirmarse que un trabajador satisfecho presenta menores índices de estrés. Aspectos que llevan a considerar el mismo como un proceso (emocional, cognitivo y fisiológico) de construcción que hace la persona ante el evento incierto que desea o tiene que enfrentar y requiere de ella un estado de preparación y alerta que puede ser desbordante y abrumador de gran parte de sus recursos como persona (Morales de Romero, 1992).

Dicho planteamiento es coincidente con el señalamiento que hace Robbins (1986) en cuanto a que el desempeño en el trabajo y el estrés se relacionan siguiendo una función que tiene la forma de U invertida. Es decir, que existe un punto en el cual el individuo alcanza su máximo rendimiento, asociado a un cierto nivel de estrés.

En cuanto a la disposición al cambio, se asume su relación con la satisfacción laboral, con base en la definición que ella hace Salom de Bustamante (1994), quien señala que el cambio personal es un proceso cognitivo, emocional y conductual que ocurre cuando las fuerzas que favorecen la apertura son mayores que las fuerzas que favorecen el cierre. Entendiendo que las motivaciones, las expectativas y las actitudes, son factores importantes en las inversiones que pueda hacer la persona. Por ello, es factible pensar que una persona con actitudes favorecedoras del cambio, para quien éste sea reto, oportunidad, renovación será un 'agente de cambio' en la organización, a diferencia de quien construya cambio como riesgo, inseguridad, problema, sacrificio, quien será un 'foco de resistencia'. Las actitudes favorecedoras están constituidas por el conjunto de creencias, con respecto al esfuerzo y el trabajo, concebidos como un medio para la superación y una expresión de las potencialidades (Salom de Bustamante, 1994).

El estudio de esta variable en el país ha aportado indicadores de que los sujetos de potencial motivacional alto, en función de la disposición al cambio, obtienen índices de

rendimiento más elevados en talleres de intervención, que los de potencial motivacional bajo (Romero García y Salom de Bustamante, 1992). La disposición al cambio fue una variable más importante que la edad y el nivel educativo en los cambios alcanzados por un grupo de trabajadores (Salom de Bustamante y Romero García, 1992).

De esta manera, con base en los aspectos teóricos expuestos y los antecedentes referenciados, se espera que las variables en estudio, conjuntamente y cada una de ellas, expliquen una proporción significativa de la varianza en la satisfacción laboral.

Método

Sujetos y procedimiento

La muestra estuvo constituida por 123 trabajadores de una misma empresa, 10 del nivel gerencial y 113 empleados medios; 28 del sexo femenino y 95 del sexo masculino, a quienes fueron aplicados los instrumentos por una misma persona en grupos de 10 a 20 sujetos.

Instrumentos Aplicados

Escala COMTRA (Romero García y Salom de Bustamante, 1992) Mide el compromiso con la empresa. Consta de 8 ítems fraseados en formato tipo Likert de 6 puntos que va de completo desacuerdo (1) a completo acuerdo (6). Los índices de confiabilidad determinados mediante los métodos de Spearman Brown y Cronbach son 0,75 y 0,72 respectivamente. La correlación entre COMTRA y SATRA (0,33) se presenta como prueba de validez concurrente.

Escala ETRA (Romero García y Salom de Bustamante, 1992). Mide estrés en el trabajo y consta de 16 ítems, fraseados en formatos tipo Likert. Contiene cuatro componentes de cuatro ítems cada uno, a saber, sobrecargar en el trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles e interferencia en el desempeño, mientras mayores puntajes obtiene el sujeto menor nivel de estrés evidencia. Los índices de confiabilidad determinados, mediante los métodos Spearman-Brown y Cronbach fueron 0,82 y 0,80, respectivamente. Valores aproximados a los reportados por Salom y D'Anello (1992), quienes obtuvieron 0,84 y 0,81 según los métodos indicados.

Escala FLEXAPER (Romero García, 1993) Dirigida a medir disposición al cambio, tomando como indicadores la flexibilidad y la apertura del sujeto ante las situaciones de cambio. Consta de 8 ítems, fraseados en formato tipo Likert de 6 puntos que van de completo desacuerdo (1) a completo acuerdo (6). Los puntajes va de 8 a 48. Los índices de confiabilidad determinados, resultaron según Spearman-Brown 0,76 y según Cronbach 0,74.

Escala SATRA (Romero García y Salom de Bustamante, 1992). Mide la satisfacción con el trabajo. Consta de 12 ítems derivados mediante el método de componentes principales, los cuales presentan alternativas de respuesta que van de completo desacuerdo (1) a completo acuerdo (6). La confiabilidad fue determinada mediante los índices Spearman-Brown y Cronbach, resultando ambos significativos e iguales a 0,75 y 0,71, respectivamente. Salom y D'Anello (1992) reportaron índices de confiabilidad de 0,61 y 0,69, calculados mediante los métodos señalados. Como indicador de validez discriminante, indican dichas investigadoras, la correlación de la escala con estrés, igual a -0,53.

Resultados

La media (M) en edad fue de 31,8 años, desviación estándar (D.E) igual a 9,29. En compromiso Organizacional (COMPRO): M=38,85 y D.E=8,01; en estrés laboral (ETRA): M=45,78 y D.E=13,43; en disposición al cambio (DISCA): M=36,37 D.E=7,55; en satisfacción en el trabajo(SATRA): M=59,86 y D.E=8,95.

Las correlaciones entre las variables en estudio, se muestra en la Tabla 1, donde destaca que la correlación más alta y positiva estuvo dada entre compromiso organizacional y satisfacción con el trabajo ($r=0,34$) y entre ésta y estrés laboral la correlación fue moderadamente alta y negativa ($r=-0,37$).

TABLA 1
Coefficiente de correlación entre las variables

| | ETRA | COMPRO | DISCA | SATRA |
|--------|-------|--------|-------|-------|
| ETRA | 1 | | | |
| COMPRO | 0,149 | 1 | | |
| DISCA | -0,06 | 0,017 | 1 | |
| SATRA | -0,37 | 0,34 | 0,18 | 1 |

La evaluación del Modelo de Regresión Lineal Múltiple indicó que el mismo fue válido para explicar la satisfacción en el trabajo, como una función de las variables independientes analizadas y que ellas en conjunto explicaron el 36,2% de la varianza en la satisfacción laboral. R (ajustado) igual a 34,1%. $F=16,75$, $p<0,0001$. Tal como se observa en la Tabla 2, a través de la modalidad stepwise, se encontró que el estrés laboral, al entrar en primer lugar aportó el 19,8% de la varianza sobre la satisfacción en el trabajo $F=29,89$, $p<0,0001$. El compromiso organizacional al entrar en segundo lugar, explicó el 13,3% $F=29,63$, $p<0,0001$; y la disposición al cambio, al entrar en tercer lugar explicó el 3% $F=22,39$, $p<0,05$.

TABLA 2
Proporción de varianza explicada en Satisfacción con el trabajo y coeficientes estandarizados de regresión

| | R | Inc. | b | F | p |
|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| ETRA | 0,198 | | -0,29 | 29,89 | 0,0001 |
| COMPRO | 0,331 | 0,133 | 0,41 | 29,63 | 0,0001 |
| DISCA | 0,361 | 0,03 | 0,20 | 22,39 | 0,05 |

Discusión.

Los resultados obtenidos, dieron apoyo al supuesto formulado, en cuanto a que las variables disposicionales, en este caso: estrés laboral, compromiso organizacional y disposición al cambio, explicarían una proporción significativa de la varianza en la satisfacción con el trabajo, aportando así indicadores de la importancia de dichas variables en el contexto de las organizaciones, específicamente en cuanto a los recursos humanos de la misma refiere.

Particularmente, la percepción del estrés laboral fue la variable que explicó la mayor proporción de varianza en la satisfacción laboral (19.8%) y la correlación entre dichas variables fue de $-0,37$. Resultado que, con base a los antecedentes de este estudio, fortalecen la consideración de que aquellos empleados que manifiestan satisfacción con su trabajo, evidencian menores niveles de estrés. Hallazgo que encuentra su explicación en las conceptualizaciones que de estrés laboral hacen Lazarus y Folkman (1986), Morales de Romero (1992), Robbins (1986), quienes enfatizan que no son la situación, demanda o estresor, por sí mismos los responsables de la reacción de estrés, es la persona con sus características la que hace un aporte fundamental en la interacción o en el proceso.

El compromiso organizacional, fue otra variable que con su aporte significativo (13.3%) a la varianza de la satisfacción laboral, mostró que un empleado satisfecho se involucra de tal manera con la organización, que los objetivos y metas de la misma se constituyen en propias de la persona. Tal como señala Lazarus y Folkman (1986), los compromisos de un sujeto representan uno de los factores que más influyen en la evaluación cognitiva, de ahí su gran importancia motivacional.

En cuanto a la disposición al cambio, aún cuando su aporte fue del 3%, ésta fue significativa y destaca la relevancia de esta variable en la satisfacción laboral. Mucho más si se toma en consideración lo expresado por Salom de Bustamante (1994): "la persona es objeto de cambio", éste ocurre cuando la misma invierte esfuerzo, energía y tiempo en su propia transformación. De esta manera, puede concluirse que las organizaciones requieren de personal con disposición al cambio, gente para quienes el cambio representa reto, desafío, superación, mejoramiento, oportunidad.

Referencias

- Añez, M. y Mantilla, M. (1996). **Motivación de Logro, actitud hacia el cambio organizacional, percepción del estrés laboral y satisfacción con el trabajo.** Mérida: Memorias EVEMO 6.
- Brooke, P., Russell, D. y Price, J. (1988). **Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment.** Journal of Applied Psychology, 73, 139-145.
- Díaz, M.G. y Crespo de Acosta, A. (1992). **Necesidad de Logro, autoestima y satisfacción laboral.** Mérida: Memorias EVEMO 6. 102-105.
- Hackman, J. y Oldham, G. (1975). **Informational influence as a determinant of perceived task characteristics and job satisfaction.** Journal of Applied Psychology, 64, 157-165.
- Lazarus R. y Folkman S. (1986) **Estrés y procesos cognitivos.** España Martínez Roca S.A.
- Locke, E. (1976). **The nature and causes of Job satisfaction.** In M.D. Dunnette(Ed.) Handbook of Industrial and organizational psychology, 70, 280-289.
- Mantilla, M. Y León J. (1996). **Actitud hacia el cambio organizacional, percepción del estrés laboral y satisfacción laboral.** Mérida: Memorias EVEMO 6.
- Mitchell, T. (1979). **Organizational Behavior.** In M. Rosenzweig y L. Porter (Eds.) Annual Review of psychology, 30. Palo Alto: Annual Reviews.
- Morales de Romero, N. (1992). **El proceso del estrés.** Mérida: Memorias EVEMO 4. 54-62.
- Pérez, E. y Salom de Bustamante, C. (1992). **Las motivaciones sociales y la satisfacción laboral.** Mérida: Memorias EVEMO 4. 94-101.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulian, P. (1974). **Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians.** Journal of Applied Psychology, 68, 307-312.
- Robbins, S. (1986). **Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones.** México: Editorial Prentice Hall Inc.
- Romero García, O. y Salom de Bustamante, C. (1992). **Evaluación del entrenamiento motivacional de instructores.** Mérida: Memorias EVEMO 4. 148-154.
- Salom de Bustamante, C. (1994). **Fuerzas estimuladoras e inhibidoras del cambio.** Memorias EVEMO 5. 95-107.

- Salom de Bustamante, C. Y Romero García O. **Disposición al cambio en un Taller de enriquecimiento motivacional.** Mérida: Memorias EVEMO 4. 38-45.
- Tetrick, L. y LaRocco, J. (1987). **Understanding, prediction and control as moderators of the relationship between perceived stress, satisfaction and psychological well-being.** Journal of Applied Psychology, 72, 538-543.
- Wanous, J. (1974). **Individual differences and reactions to job characteristics.** Journal of Applied Psychology, 59, 616-622.
- Williams, L. y Hazer, J. (1986). **Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods.** Journal of Applied Psychology, 71, 219-231.