

BIENESTAR PSICOSOCIAL EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DE ORGANIZACIONES SOCIO-EDUCATIVAS DE EUSKADI/PAIS VASCO

Silvia da Costa¹, Darío Páez¹, Flor Sánchez², Mariola Pascual¹ y Maria de los Ángeles Bilbao³

¹Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

²Universidad Autónoma de Madrid

³Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Autores

Silvia da Costa Dutra y Darío Páez Rovira, Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento y Mariola Pascual de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea; Flor Sánchez, Departamento de Psicología Social y Metodología de la Universidad de Madrid; Marian Bilbao, Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Correspondencia a nombre de Silvia da Costa, Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Avenida de Tolosa, 70, Donostia/San Sebastián e-mail: silviacristina.dacosta@ehu.es

Resumen

Se revisa en este capítulo las diferentes facetas del bienestar en general y en el ámbito laboral, en particular el denominado trabajo emocional o *emotional labor*. Se buscó conocer -en una muestra de trabajadores de la educación e intervención social- los procesos vinculados al bienestar psicosocial en el área laboral. Las personas participantes respondieron escalas y tareas que facilitaban entender los factores de rol laboral, de procesos grupales y cultura organizacional, de trabajo emocional, o que el trabajo desgasta emocionalmente, que requiere ocultar y fingir emociones y su relación con el bienestar y la creatividad organizacional o innovación. Se realiza análisis factorial exploratorio y mediacional. La cultura transformacional se asocia a bajo estrés, alta autonomía, liderazgo de calidad y apoyo social, y todos estos factores al bienestar. La cultura transaccional se asocia a trabajo emocional negativo, a estrés, a bajo apoyo social, y malestar -emocional y psicológico-. La cultura transformacional, la autonomía del rol laboral y el bienestar refuerzan propuestas creativas eficaces de mejora. El bienestar y la autonomía asociados a la cultura organizacional refuerzan específicamente la creatividad, sugiriendo que lo hace por procesos afectivos y de bienestar psicológico, aunque el efecto indirecto se daba por el control y la autonomía en el trabajo.

Palabras clave: Organizaciones sociales, organizaciones educativas, bienestar psico-social, creatividad, trabajo emocional.

Abstract

The aim of this chapter is to analyze some aspects of well-being and more specifically, the emotional labor. We conducted research to gain understanding of processes related to psychosocial well-being in the workplace -such as work-role, group processes, organizational culture, emotional exhaustion at work due to hiding or expressing false emotions- and their relation to organizational creativity and innovation. Participants in this study were a sample of professionals in education and social intervention areas. Factorial and mediation analysis were carried out. Results show that transformational culture style is associated to lower stress levels, high personal autonomy, quality leadership, social support and furthermore, all of these factors are related to well-being, while transactional culture appears to be related to negative emotional labor, stress, low social support and psychological and emotional discomfort. A transformational culture, higher autonomy in the work-role and well-being reinforce more effective creative proposals. Well-being associated to organizational culture probably improves creativity through underlying affective processes and psychological well-being and indirectly, by control and personal autonomy in the workplace.

Keywords: Social organizations, educational organizations, psychosocial well-being, creativity, emotional labor.

Introducción

Las organizaciones laborales pueden ser comprendidas como entidades socialmente estructuradas, significando esto, que su realidad psicosocial es producto de las múltiples interacciones humanas en un proceso de acciones y reacciones. En ellas se dan significados compartidos que tienen origen en la estructura formal e informal y cuyo inicio es el momento en que comienzan sus actividades. Influenciadas por quien/es la/s fundan, las distintas organizaciones se van construyendo a lo largo del tiempo a partir de valores y creencias que las coaliciones dominantes buscan difundir y fortalecer. Las alianzas externas estarían formadas por personas que no trabajan en la organización -pero que tienen poder de influencia-, mientras las internas, las formarían las personas que trabajan en ella -con voz activa- junto a las encargadas de tomar decisiones y ejecutarlas regularmente. Las redes de interacción se desarrollan continuamente e influyen la formación de la identidad, tanto organizacional como individual (Zanelly y Silva, 2008)

Bienestar como calidad de vida vinculada a la salud

El bienestar se refiere en parte a la calidad de vida vinculada a la salud o salud física percibida, a la vitalidad o energía y a la ausencia de malestar o buena salud mental. La calidad de vida relacionada con la salud está vinculada a la evaluación del dominio físico y se define como la valoración que una persona realiza sobre su grado de bienestar en diversos dominios de la vida, considerando el impacto que en éstos ha podido ejercer una enfermedad tanto física como mental y sus consecuencias. La salud mental implica la ausencia de sintomatología o de síndrome o conjunto de síntomas de ansiedad y depresión.

El bienestar hedónico se corresponde con una balanza o predominio de estados afectivos positivos sobre negativos, así como con una valoración placentera o de satisfacción con la vida. Investigaciones sobre vivencia afectiva -en las que las personas deben responder qué sienten y con qué intensidad-, han mostrado que lo habitual en la vida afectiva, son los estados de ánimo de baja activación, difusos, tales como estados positivos de contento/a, calma o entusiasmo, felicidad y negativos como la melancolía, fatiga, cansancio y tristeza. Estos estados de ánimo constituyen el 75% de la vivencia afectiva, y son los positivos los que predominan (2 a 1 el doble de éstos últimos que negativos) . La mayoría de las personas vivencia más estados de ánimo

que emociones y más experiencias afectivas positivas que negativas (ver da Costa, Páez, Sánchez y Oriol, 2014; Fredrickson, 2009).

El bienestar psicológico es el funcionamiento psicológico óptimo que depende de la realización personal. Ésta incluye aceptarse a sí mismo/a y apreciarse o autoestima, tener relaciones positivas con otras personas, control del medio, ser capaz de trabajar y actuar eficazmente, sentir que se está aprendiendo, o en crecimiento personal, tener metas y un plan o propósito en la vida, y un sentimiento de autonomía personal. El bienestar social se refiere a que el entorno social permite vivir de forma plena o dar realización a los potenciales humanos más valiosos (Ryan, Huta & Deci, 2008).

Trabajo, estrés, autonomía, apoyo social y de liderazgo

El trabajo, puede ser entendido como todo esfuerzo intencional que produce consecuencias en el ambiente. La casi totalidad de los seres humanos tienen su vida fuertemente influenciada por el trabajo, a tal punto que es éste quien da sentido a la existencia y es base de otras dimensiones de la vida. Pero el trabajo, es percibido de manera diferente por cada persona. En la dimensión social, el trabajo actúa como regulador de la vida humana, en función del grado de dedicación profesional o de compromiso con la organización donde se trabaja. Así, trabajo, calidad de vida y salud son conceptos interdependientes fuertemente influenciados por el estilo de vida de cada persona (Zanelli y Silva, 2008) El estar satisfecho con la carrera y trabajo elegidos, son aspectos muy importantes del bienestar en el área laboral y es un indicador asociado al buen desempeño y el bajo ausentismo laboral.

En el ámbito laboral, el bienestar individual está facilitado por los procesos organizacionales relacionados con el bajo nivel de estrés o la sobrecarga laboral. No tener sobrecarga de tareas, no sufrir demandas estresantes, tener tiempo para desempeñar el trabajo y que éste no desgaste emocionalmente, es positivo para el bienestar. Otro factor facilitador es la autonomía y complejidad del rol laboral y control del mismo. La capacidad de decidir y organizar la forma de trabajo de cada uno/a, refuerzan la motivación intrínseca, satisface la necesidad de autodeterminación y ayuda al bienestar. Existen además otros factores de protección de carácter más grupal, como la cohesión, el liderazgo positivo y la claridad de rol. La cohesión se refiere a la atracción hacia los compañeros y el grupo y la existencia de un grupo de pares positivos que dan apoyo al trabajador. El liderazgo positivo,

caracterizado por una relación de buena calidad, de confianza y respeto mutuo, entre los cuadros directivos o superiores y los empleados o trabajadores bajo sus órdenes, otro factor de protección del bienestar. La claridad de rol significa que el trabajador/a sabe qué se espera de él o de ella con certeza, cuáles son sus deberes y derechos (da Costa, Páez, Sánchez, Gondim y Rodríguez, 2014).

Trabajo emocional o “*emotional labor*”

La exigencia de regular emociones que implican trabajos como el educativo, también se asocia al bienestar. El trabajo emocional o *emotional labor* se define como “el esfuerzo de control de emociones que tiene que hacer el empleado para atender las demandas de su trabajo”. Estudios recientes han propuesto la necesidad de diferenciar varios aspectos del mismo, conceptualizándolo así como un constructo multidimensional que plantea diversas demandas de carácter emocional a los trabajadores (Ortiz, Capilla, García, Ramis y Manassero, 2012). El trabajo emocional negativo se refiere a que el rol a desempeñar requiere tener que expresar emociones negativas, neutras y positivas, fingir emociones –disonancia emocional-, reprimirlas y esforzarse por controlarlas. La disonancia emocional se asocia a la experiencia de desgaste emocional en el trabajo y al malestar, así como a la falta de implicación o no compromiso laboral.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de creencias que se traducen en valores, símbolos, rituales y hábitos compartidos por los integrantes de una organización. Estas prácticas y creencias determinarían una identidad específica y diferencial tanto de cara a los propios miembros como respecto al entorno en el cual la organización está inmersa. Por otra parte, existen también subculturas -de diversas unidades, departamentos o grupos a los que pertenecen las personas- dentro de una organización, que anidan en ésta y dan vitalidad a los grupos internos, siendo dinámicas en el seno de la misma (Topa, 2008).

La cultura organizacional puede ser transformacional, es decir dinámica, motivadora e innovadora. Las organizaciones en las que predomina la cultura transformacional redefinen constantemente su misión, visión y sus reglas morales, son flexibles, informales y dinámicas. En ellas se alienta el trabajo en equipo y el crecimiento personal y es probable que se dé mayor bienestar entre sus miembros. La cultura organizacional puede ser transaccional, es decir estática, basada en reglas y

en el intercambio de recompensas. Las organizaciones en las que predomina éste tipo de cultura son más burocráticas, estructuradas, tienen sistemas de comunicación predecibles, importan más los intereses de la organización antes que los de los empleados; son formales y los reglamentos y procedimientos estandarizados se cumplen a "raja tabla". Es probable que en las organizaciones con este último tipo o forma de cultura se dé un menor bienestar entre sus miembros (Bass y Avolio, 1992).

Factores psicosociales de la creatividad y la innovación.

El bienestar psicológico, en particular la alta afectividad positiva, se asocian a la creatividad e innovación con una $r=.26$ o de $r=.15$ según dos meta-análisis - \bar{r} no ponderada $r=.20$ - (Davis, 2009, Baas, De Dreu y Nijstad, 2008; Ma, 2009). La creatividad es la generación de nuevas ideas o productos, mientras que la innovación es su implementación en una organización (Hammond, Farr, Leff, Schwall y Zhao, 2011; Hülshager, Anderson y Salgado, 2009; Hunter, Bedell y Mumford, 2007; Ma, 2009). Así, cuando se dice que una idea es creativa se ha dado un proceso de elaboración original y cuando se plantea que una idea es innovadora, se está haciendo referencia al producto que resulta de dicho proceso. Pero un producto puede ser innovador sin ser creativo, por ejemplo/p.e., cuando una organización reproduce la metodología de trabajo de otra, en este caso la innovación es consecuencia de un proceso creativo que tuvo lugar en otro contexto de producción. A su vez, la creatividad no siempre resulta en innovación. La capacidad de innovar y adaptarse a entornos cambiantes es un aspecto central de formas de manejar el estrés laboral como la reevaluación y el crecimiento post-estrés (da Costa y Páez, 2015). El Bienestar hedónico o alta afectividad positiva es un antecedente de la creatividad (Baas et al., 2008). Los factores psicosociales que facilitan el bienestar, son similares a los que facilitan la creatividad (da Costa, et al., 2014) p.e., baja sobrecarga laboral y estrés manejable, liderazgo positivo o de buena calidad, un clima emocional positivo vinculado a baja represión, inhibición o disonancia emocional, una alta cultura organizacional transformacional, relativamente dinámica, participativa y horizontal.

La respuesta y el producto creativo, en particular en la tradición de estudios psicológicos de la cognición, se evalúan en función de dimensiones, p.e. *fluidez* -que se define como la cantidad de ideas y soluciones producidas en relación a problemas o tareas que se presentan-, suele evaluarse como número total de ideas dadas como solución; *flexibilidad* -se refiere a la producción de una amplia variedad de ideas o

soluciones que pertenecen a categorías diferentes y a la capacidad para cambiar rápidamente entre varios tipos o clases de ideas y soluciones-, suele evaluarse contando el número de categorías distintas utilizadas en las respuestas a la tarea o problema dado; la *originalidad* se refiere al carácter inusual, único y poco frecuente de las ideas o soluciones y suele evaluarse ponderando las respuestas menos frecuentes y menos usuales (Artola et al., 2012).

¿Cuál es la prevalencia del esfuerzo por tener que expresar obligatoriamente emociones, reprimirlas o fingirlas? ¿Qué consecuencias tiene este “trabajo emocional” a nivel psicológico y social para los/las trabajador/as? ¿Con que factores organizacionales (estrés, rol laboral, apoyo grupal, liderazgo, cultura) se articula éste? Este artículo forma parte de un estudio transcultural que busca responder a estos interrogantes. Aquí se presentan los primeros resultados del análisis de un contexto cultural donde se buscaba un mejor conocimiento de los factores de rol laboral, de los procesos grupales y la cultura organizacional, de los procesos de trabajo emocional, así como de su relación con el bienestar y la creatividad organizacional o innovación.

METODO

Participantes

En esta fase del estudio participaron $N=209$ profesionales de la educación, educadores y trabajadores sociales, psicólogos/as, pedagogos/as y profesores/maestros de educación infantil y primaria de Euskadi/País Vasco. La muestra quedó constituida por 174 mujeres (72,5%) y 31 hombres (19,9%), con un rango de edad entre 25 y 60 años ($M=46,54$ $DT=9,08$)

Procedimiento

La tarea con cada centro/organización participante se realiza en diferentes fases: presentación del estudio, aplicación de instrumentos y análisis de datos (etapa 1). Feedback y entrega de informes a participantes en el estudio y dirección organización participante (etapa 2) y finalmente, acompañamiento y seguimiento (etapa 3). Las personas participantes cumplieron un cuadernillo de tareas y escalas durante un tiempo de entre 1h 40 y 1h 55. Aportaron también datos socio-demográficos como edad, sexo, estado civil/hijos, nivel de estudios, entre otros. Los instrumentos fueron administrados de forma colectiva tras solicitar los permisos pertinentes, dentro del marco de la evaluación. La participación fue voluntaria. Las instrucciones, incluidas en

el cuadernillo -que debían seguir para responder a los instrumentos- y las condiciones de aplicación garantizan la confidencialidad de las respuestas. La pasación incluía escalas con las cuales se buscaba medir tres grandes grupos de riesgos psicosociales; emocionalidad percibida; bienestar; cultura organizacional; trabajo emocional, satisfacción con la vida; salud y vitalidad; y creatividad, entre otras. También fue preguntado por el grado de acuerdo con el método de trabajo y las *prácticas en su organización* –en relación a indicadores-. Finalmente se les pidió que sugiriesen ideas sobre *nuevas prácticas* con el objetivo de mejora. Siguiendo la guía de un cuadernillo de auto-evaluación cada participante tuvo la posibilidad de valorar sus respuestas a los cuestionarios que había respondido. A continuación se describen las tareas e instrumentos.

Instrumentos

CoPsoQ – Manual Istas 21 (versión 1.5).- Se aplicaron tres sub-escalas 1.- Exceso de exigencias psicológicas del trabajo, 2.- Falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de las posibilidades de desarrollo y 3.- La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo. En este estudio, la fiabilidad de esta escala fue satisfactoria de $\alpha=.78$

Escala de emocionalidad. Fredickson (2009) ha desarrollado una escala y teoría sobre las emociones positivas. En ella, se proponen diez adjetivos que describen cada emoción a niveles de intensidad diferente (p.e. irritación e ira), con una escala de 5 grados donde 0=nada a 4=mucho e incluye también un repertorio de respuestas emocionales de menor intensidad (p.e. calma o tensión nerviosismo). En este estudio, la fiabilidad de esta escala fue satisfactoria de $\alpha=.90$ para emociones positivas y $.88$

PHI- Pemberton Happiness Index (Hervas & Vásquez, 2013) El Índice de Felicidad Pemberton (PHI) contiene 11 ítems relacionados con distintos ámbitos del recuerdo de bienestar (es decir, general, eudaimónico, hedonista, y el bienestar social-). Se responde en una escala donde 0=totalmente en desacuerdo y 10=totalmente de acuerdo. En este estudio, la fiabilidad de esta escala fue muy satisfactoria de $\alpha=.89$.

ODQ (Bass y Avolio, 1992). Este cuestionario consta de veintiocho ítems en una escala dicotómica (verdadero-falso) y está diseñado para la evaluación del tipo de cultura organizacional según el modelo de Bass (1998). La prueba ODQ permite caracterizar a los entornos organizacionales como predominantemente

transformacionales o *transaccionales* (Nader, Lupano y Castro-Solano, 2006). La fiabilidad de las escalas en este estudio, fue buena de $\alpha=.54$ y $.75$ para transaccional y transformacional respectivamente

FEWS (Zapf, et.al., 1999 en Ortiz et al., 2012). Esta escala evalúa si el trabajo exige frecuentemente expresar *emociones positivas, negativas y neutras*. También evalúa la medida en que se requiere *empatía y sensibilidad afectiva*, la intensidad de las demandas emocionales que se reciben y el control de esas emociones. Finalmente evalúa también el *control de la interacción*. Escala de respuesta 1=muy raramente a 5=muy frecuentemente. La fiabilidad de esta escala en este estudio, fue buena de $\alpha=.73$

SLSW (Diener, 1996). La escala de Satisfacción Vital (Satisfaction with Life Scale) es un instrumento diseñado para evaluar el grado de satisfacción de una persona con ciertos aspectos de su vida. Consta de 5 ítems que provienen de la escala original de Diener (1996) que se responden en una escala de 1=muy insatisfactorio a 10=muy satisfactorio (Diener et al, 1999). En este estudio, la fiabilidad de esta escala fue satisfactoria -aunque cada dominio es específico en sí mismo-, de $\alpha=.85$

SF-36 (Ware y Sherbourne, 1992). La escala incluyen una dimensión de *salud general* compuesta de 5 preguntas sobre salud física donde 1=excelente y 5= mala. La *salud mental* es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, y para la mayoría de la gente es en sí un pilar central de la calidad de vida. La escala de *salud mental* se compone de 5 preguntas sobre ansiedad y depresión y se responde en una escala de 1=totalmente cierta a 5=totalmente falsa La *escala de vitalidad* se compone de las preguntas 4 preguntas sobre energía y fatiga y se responde en una escala 1=siempre a 6=nunca. En este estudio, la fiabilidad de esta escala fue satisfactoria de $\alpha=.81$ para salud general y $.84$ para salud mental y vitalidad.

Creatividad. Finalmente, se propuso a los y las trabajadores contestar *cuestiones abiertas y nuevas propuestas sobre prácticas observadas en su organización*. Las mismas, fueron evaluadas por jueces expertos independientes. Las correlaciones fueron significativas, $r(104)$ para originalidad de $.55$ y para eficacia de $.58$, ambas $p<.01$ por tanto, se originó un score de ambos indicadores (O+E)

RESULTADOS

UPV-EHU SDCD

Primero se llevo a cabo un análisis factorial con todas las variables de bienestar: balanza de afectos, satisfacción con la vida, satisfacción y compromiso laboral, calidad de vida vinculada a la salud, incluyendo salud física percibida, vitalidad y salud mental. Dado que las dimensiones del bienestar se asociaron, se aplicó un análisis factorial exploratorio (AFE) de componentes principales rotación oblimin. A partir de aquí se encuentra una primera dimensión de alta afectividad positiva, bienestar psicosocial, satisfacción con la vida y compromiso laboral y una segunda de alta afectividad negativa y baja calidad de vida vinculada a la salud física (ver tabla 1)

AGREGAR TABLA 1 AQUÍ

Descripción de Bienestar y Factores Psicosociales

La situación de estos trabajadores en base a baremos creados a partir de muestras de su contexto socio-cultural, situándolos en terciles bajos, medios o altos de cada escala se puede describir así: Un 6% tiene bajo bienestar hedónico o afectivo y psicológico, un 43% alto en ambos. Un 16% bajo bienestar y altos síntomas malestar y un 26% alto bienestar y bajos síntomas de estrés. El 66% de los encuestados se sitúa en niveles de alto estrés y un 33% en nivel medio, sugiriendo que el trabajo en el ámbito educativo se caracteriza por una presión temporal y exigencias psicológicas altas. Un 79% de las personas que contestaron la encuesta se sitúa en un nivel medio de autonomía en su rol laboral. Un 26% percibe bajo apoyo social de su grupo laboral y baja calidad en el liderazgo, un 43% apoyo medio de sus pares y supervisores y un 30% un alto apoyo de los mismos. Un 54% percibe que su trabajo requiere un nivel medio o alto de fingir y ocultar emociones o trabajo emocional, mientras un 69% que implica la expresión medio-alta de emociones negativas. Finalmente, un 75% percibe que su rol implica tener que expresar un nivel medio de emociones positivas.

A continuación se calcularon las correlaciones entre los factores psicosociales con las tres dimensiones de bienestar (ver tabla 2).

PONER AQUÍ TABLA 2

La afectividad negativa y baja calidad de vida vinculada a la salud se asoció a estrés, baja calidad de liderazgo y apoyo de los pares, expresión de emociones negativas, neutras, disonancia y cultura transaccional. La alta afectividad positiva, bienestar psicológico, satisfacción vital y laboral se asocia a baja cultura transaccional, alta cultura transformacional, liderazgo de calidad, apoyo de pares y autonomía, expresión de emociones positivas, control de la interacción y pensar que la empatía hace parte del rol laboral. El trabajo emocional negativo (expresión emociones negativas y neutras, disonancia emocional) se asocia a baja afectividad y bienestar.

Relación entre los factores psicosociales

PONER AQUÍ TABLA 3

El AFE encontró que los factores psicosociales se reunían en tres dimensiones. Un factor que reunía a la cultura organizacional transformacional y no transaccional (ODQ), al bajo estrés (ISTAS 1), alto apoyo y liderazgo de calidad, claridad de rol (ISTAS 4). Una segunda dimensión que reunía a la expresión de emociones negativas, neutras, a la disonancia emocional y a la cultura transaccional y no transformacional. Una tercera dimensión de trabajo emocional positivo que reunía la expresión de emociones positivas, el control de interacciones y la empatía como componente del rol laboral. Se llevó a cabo una regresión múltiple para examinar la influencia específica de los factores psicosociales del bienestar, integrando todas las variables psicosociales unificadas en tres factores, como predictores de las dos dimensiones del bienestar anteriormente citadas. Una regresión de la afectividad positiva y el bienestar fue significativa $F(3,164)=16,33, p<.00$. La cultura transaccional, disonancia emocional y expresión de emociones negativas predecían específicamente de forma negativa $B=-.29, p<.001$ la afectividad positiva y el bienestar. La cultura transformacional, de bajo estrés, alta autonomía y liderazgo de calidad $B=.16, p<.001$ y el trabajo emocional positivo (empatía, expresión emociones positivas y control) $B=.35, p<.001$ predecían

una mayor afectividad positiva y el bienestar psicosocial. Los resultados explican el 23% de la varianza o diferencia en la dimensión de afectividad positiva, satisfacción con la vida laboral y el bienestar psicosocial. La regresión de la afectividad negativa, síntomas de salud mental, baja salud física y vitalidad fue significativa $F(3,164)=17,58$, $p<.001$. La cultura transaccional, disonancia emocional y expresión de emociones negativas, así como la baja cultura transformacional, alto estrés, baja autonomía, liderazgo y apoyo positivo, predecían específicamente $B=.25$, $p<.001$ y $B=-.29$, $p<.001$ la afectividad negativa y baja calidad de vida. Los resultados explican el 13% de la varianza o diferencia en la dimensión de afectividad negativa y baja calidad de vida.

Cultura organizacional, bienestar y creatividad: análisis mediacional

En una sub-muestra se correlacionaron las percepciones de cultura organizacional, los factores psicosociales y el bienestar con las mejoras propuestas evaluadas por cuatro jueces expertos, en forma independiente. La originalidad y la eficacia correlacionaban .90 por lo que se creó una puntuación unificada como variable dependiente (O+E). El bienestar PHI, $r=.16$, $p<.05$, la cultura transformacional $r=.23$, $p<.01$, la autonomía (ISTAS2) $r=.17$, $p<.05$ se asociaron a la originalidad y eficacia percibida. Para contrastar la mediación del bienestar y la autonomía entre la cultura y las respuestas de creatividad, se calcularon los efectos directos y de mediación utilizando regresión múltiple y los procedimientos de Preacher & Hayes (ver Figura 1). Primero, confirmando que la cultura influía la O+E, el coeficiente fue significativo, $F(1,92)=8,03$, $p<.03$, Beta estandarizado $c=.28$, $t=2,83$ $p<.03$ explicando el 8% de la varianza. Segundo, la cultura transformacional se asoció a las variables mediadoras: la asociación entre cultura y bienestar fue positiva y significativa de $a=.27$, $p<.03$ (aunque el coeficiente Preacher & Hayes era solo tendencial $a=.46$, $t=1,91$, $p<.06$) y con autonomía $d=.29$, $p<.01$ (coeficiente de Preacher & Hayes $d=.32$, $t=3,36$, $p<.001$). Tercero, confirmando que las variables mediadoras influía la O+E, la relación del bienestar con la eficacia y originalidad fue significativa $r=.16$, $p=.05$, y de la autonomía con la O+E $r=.17$, $p<.04$ (los coeficientes de Preacher & Hayes fueron similares). La regresión múltiple de la O+E en la cultura transformacional y en las variables mediadoras fue significativa, $F(3,88)=3,99$, $p<.01$, siendo la R múltiple de .35, explicando el 12% de la varianza. Las betas estandarizadas de la autonomía y del bienestar eran ambas significativas de $B=.24$, $p<.04$ y $B=.23$, $p<.04$, mientras que la de la cultura transformacional disminuye a $c'=.12$, pasando a no ser significativa. Un análisis mediacional utilizando los procedimientos de Preacher & Hayes confirmó

resultados anteriores y mostró que los efectos indirectos se daban significativamente solo a través de la autonomía (e.i. coeficiente .09) mientras que los del bienestar incluían el cero en el intervalo de confianza, siendo por ende, no significativos.

FIGURA 1

DISCUSION

Los resultados descriptivos muestran que los trabajadores de esta muestra se caracterizan por alto nivel de estrés, aunque también por niveles medios de autonomía, liderazgo de calidad y apoyo grupal, así como por medio-alto bienestar hedónico y eudaimónico. Tener que expresar emociones negativas y en menor medida la disonancia emocional caracteriza a esta muestra.

Los análisis de la relación entre los indicadores de bienestar encontraron dos dimensiones: una de afectividad negativa, sintomatología de salud mental, baja vitalidad y salud física, y otra de afectividad positiva, bienestar, satisfacción vital y compromiso laboral. Los dos factores fueron explicados en un 13 y 23% de la varianza respectivamente, sugiriendo que los factores psicosociales explican mejor el bienestar hedónico positivo y el psicológico, la satisfacción con la vida y el compromiso laboral, que la afectividad negativa y baja calidad de vida vinculada a la salud.

Con respecto a la relación entre los factores psicosociales y el trabajo emocional con el bienestar, los resultados indican que el bienestar hedónico de baja afectividad negativa y buena calidad de vida vinculada a la salud, así como el bienestar eudaimónico, de alta afectividad positiva y de compromiso laboral, se asocian a una cultura organizacional poco convencional, menos rígida, a menor estrés, más autonomía y más apoyo grupal y liderazgo de calidad, así como a una cultura menos transaccional. Además la cultura de alto carácter transformacional y bajo transaccional se asoció a bajo estrés, autonomía, apoyo de pares y liderazgo de calidad.

El trabajo emocional o *emotional labor* -como expresión de emociones negativas y neutras, y la disonancia-, se asocian a una cultura transaccional y poco

transformacional, socavando el bienestar hedónico y eudaimónico, mostrando la necesidad de reducir las demandas de expresar emociones negativas vinculadas probablemente al control de los alumnos, de tener que reprimir y fingir emociones, para mejorar el bienestar hedónico y psicológico. Lo contrario ocurre con ser empático y percibir que el rol implica expresar emociones positivas que probablemente alimentan un clima emocional positivo. Mostrando la importancia de la cultura organizacional -para la afectividad positiva, bienestar y compromiso laboral-, era la percepción de una cultura transformacional, así como el trabajo emocional positivo, la que predecía esta faceta del bienestar. Esto es coherente con el hecho que la afectividad negativa se asocia sobre todo a hechos negativos e incontrolables, mientras que la afectividad positiva sobre todo a actividades sociales y recompensas como las asociadas a la cultura transformacional.

Finalmente, confirmamos que la cultura organizacional, la autonomía del rol laboral y el bienestar se asociaban a la creatividad, a la originalidad y a la eficacia evaluada por jueces. Una regresión y análisis mediacional mostró que el bienestar y la autonomía mediaban totalmente la influencia de la cultura transformacional en la creatividad. Ahora bien, solo tenía un efecto indirecto significativo, el de la autonomía. Esto sugiere que la cultura organizacional dinámica refuerza la innovación al aumentar el bienestar, pero sobre todo porque facilita los recursos psicológicos y sociales a través de un rol laboral con autonomía. Esto es coherente con que el tamaño del efecto de la afectividad positiva en creatividad era de $r=.20$ mientras que la autonomía tenía un efecto mayor de $r=.25$ (da Costa et al., 2014).

CONCLUSIONES

En su conjunto, los resultados sugieren que el estrés se produce en un nivel alto y el trabajo emocional se produce en un nivel medio en la muestra de profesionales que participaron en el estudio, en particular en la expresión de emociones negativas para poder desempeñar su rol. Sin embargo, la autonomía de rol, el liderazgo de calidad y el apoyo social son medios altos, esto explicaría que el bienestar sea satisfactorio. Una visión tradicional de la organización, con bajo apoyo del grupo de pares y supervisores, se asocian al trabajo emocional negativo, así como con un bajo bienestar eudaimónico y hedónico, en particular emociones negativas relativamente altas. Concluimos que la problemática del trabajo emocional en el ámbito laboral se inserta en procesos estresantes, de bajo apoyo social, de malestar emocional y psicológico, que además obstaculizan tanto el bienestar como la creatividad. Al

contrario una cultura transformacional y dinámica, refuerzan tanto el bienestar como la generación de propuestas eficaces para mejorar la organización, en gran medida por un rol laboral con mayor control y autonomía.

Como limitaciones indicaremos que se trata de datos retrospectivos, asociaciones y correlaciones, que fue hecho en base a medidas de auto-informe y que la muestra fue de conveniencia. Sin embargo, los resultados son coherentes con meta-análisis sobre características organizacionales y bienestar (da Costa, et al., 2014)

Financiación

Este estudio se ha podido realizar gracias a la beca PSI2011-26315 y a la UFI 11/04

Referencias

Artola, T., Barraca, J., Mosteiro, P., Ancillo, I., Poveda, B y Sánchez, N. (2012). *PIC-A. Prueba de imaginación Creativa para adultos*. Madrid: Tea.

Bass, B.M. & Avolio, B.J. (1992). *Organizational Description Questionnaire*. Redwood City: Mind Garden.

Baas, M., De Dreu, C. y Nijstad, B. (2008). A Meta-Analysis of 25 Years of Mood–Creativity. *Research Psychological Bulletin*, 134, 779-806.

da Costa, S. y Páez, D. (2015). Afectividad inducida e impacto en la creatividad, crecimiento personal después del cambio y ajuste percibido al narrar una experiencia emocional intensa. *Anales de Psicología*, Nº 2 (mayo). Doi: 10.6018/analesps.31.2.174551 (activo a partir de 1 de mayo 2015)

da Costa, S., Páez, D., Sánchez, F., Gondim, S. y Rodriguez, M. (2014). Factores favorables a la innovación en las organizaciones: una integración de meta-análisis. *Journal of work and Organizational Psychology*, 67-74. Doi: 10.1016/j.rpto.2014.06.006

da Costa, S., Páez, D., Oriol, X. y Unzueta, C. (2014). Regulación de la afectividad en el ámbito laboral: validez de las escalas de heteroregulación EROS y EIM. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 30, 13-22. Doi: 10.5093/tr2014a2

Davis, M. A. (2009). Understanding the relationship between mood and creativity: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 25-38. Doi: 10.1016/j.obhdp.2008.04.001

Diener, E. (1996). Subjective well-being in cross-cultural perspective. In H.Gad, A. Blanco y J.Georgas (Eds). *Key issues in Cross-cultural Psychology*. Netherlands: Swets & Zeitlinger B.V.

Frederickson, B. (2009). Positivity: Top-notch research reveals the 3 to 1 ratio that will change your life. *New York: Three Rivers Press*.

Hammond, M.M., Neff, N.L., Farr, J.L., Schwall, A.R. & Zhao, X. (2011). Predictors of Individual-Level Innovation at Work: A Meta-Analysis. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 5, 90–105. Doi: 10.1037/a0018556

Hervás, G. y Vázquez, C. (2013). Construction and validation of a measure of integrative well-being in seven languages: *The Pemberton Happiness Index*. *Health and Quality of Life Outcomes*, 11-66. Doi: 10.1186/1477-7525-11-66

Hülshager, U.R, Anderson,N. & Salgado, J.F. (2009). Team-Level Predictors of Innovation at Work: A Comprehensive Meta-Analysis Spanning Three Decades of Research. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1128–1145. Doi: 10.1037/a0015978

Hunter, S.T., Bedell, K.E., & Mumford, M.D. (2007). Climate for creativity: a quantitative review. *Creativity research Journal*, 19, 69-90. Doi: 10.1080/10400410709336883

Ma, H.H. (2009). The Effect Size off Variables Associated With Creativity: A meta-analysis. *Creativity Research Journal*, 21, 30-42.

Nader, M., Lupano, M. y Castro Solano, A. (2006). Adaptación y validación del Organizational Description Questionnaire. Un estudio con población civil y militar. *Revista de Psicología*, 24, 151-173.

Ortiz, S., Capilla, G., García, E., Ramis, C. y Manassero, M^aA (2012). Validación de la versión española de la escala de trabajo emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24, 337-342.

Ryan, R.M., Huta, V., & Deci, E.L. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies*, 9, 139-170. Doi: 10.1007/s10902-006-9023-4

Topa, G. (2008). La cultura en las organizaciones. En F. Morales, C. Huici, A. Gómez y E. Gaviría (Coord.) *Método, teoría e Investigación en Psicología Social* (pp 216-245). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Ware, J. & Sherbourne, C. (1992). The MOS 36-Item Short-Form Health Survey (SF-36R): I. Conceptual framework and item selection. *Medical Care*, 30, 473-83

Zanelli, J.C. y Silva, N. (2008). *Interacción humana y gestión. La construcción psicosocial de las organizaciones de trabajo*. Casa Psi Livraria: Uruguay.

UPV-EHU SDCD

Tabla 1. Análisis factorial de componentes principales.
Matriz de configuración^a

	Componente	
	1	2
PHI	.85	
Fredrickson +	.81	
Satisfacc.	.79	
Compromiso	.54	
Laboral SL		
Salud General		-56
Salud Mental		-84
Vitalidad		-82
Fredrickson-		.76

Nota: Método de rotación: Normalización Oblimin con Kaise

^aLa rotación ha convergido en 7 iteraciones.

UPV-EHU SDCD

Tabla 2. Matriz de correlaciones entre Factores Psicosociales y Dimensiones del Bienestar.

	Factor 1: afectividad positiva, bienestar y satisfacción	Factor 2: afectividad negativa, y baja salud
IstasA1	-.09	.45*
IstasA2	.14*	-.03
IstasA4	.19**	-.22**
FEWSemoc+	.13*	-.07
FEWSemoc-	-.22**	.18**
FEWSneutro	-.13*	.12*
FEWSempysens	.25**	-.07
FEWSdison	-.21**	.24**
FEWScontrolem	.32**	-.22**
ODQtransf	.34**	-.06
ODQtransacc	-.29**	.29**

*p<.05 **p<.01

UPV-EHU SDCD

Tabla 3. Relación entre factores psicosociales. Análisis de componentes principales. *Matriz de componentes rotados*^a

	Componente		
	1	2	3
IstasA4	.83		
IstasA2	.75		
IstasA1	-.67		
ODQtransform	.52	-.32	
FEWSneutro		.76	
FEWSdisemoc		.68	
FEWSemonc -		.64	
ODQtransacc	-.55	.56	
FEWSempysens			.83
FEWSemoc +			.76
FEWScontrolemoc			.43

Nota: Método de rotación: Normalización Oblimin con Kaise

^aLa rotación ha convergido en 5 interacciones.

UPV-EHU SDCD

MODELO MEDIACIONAL

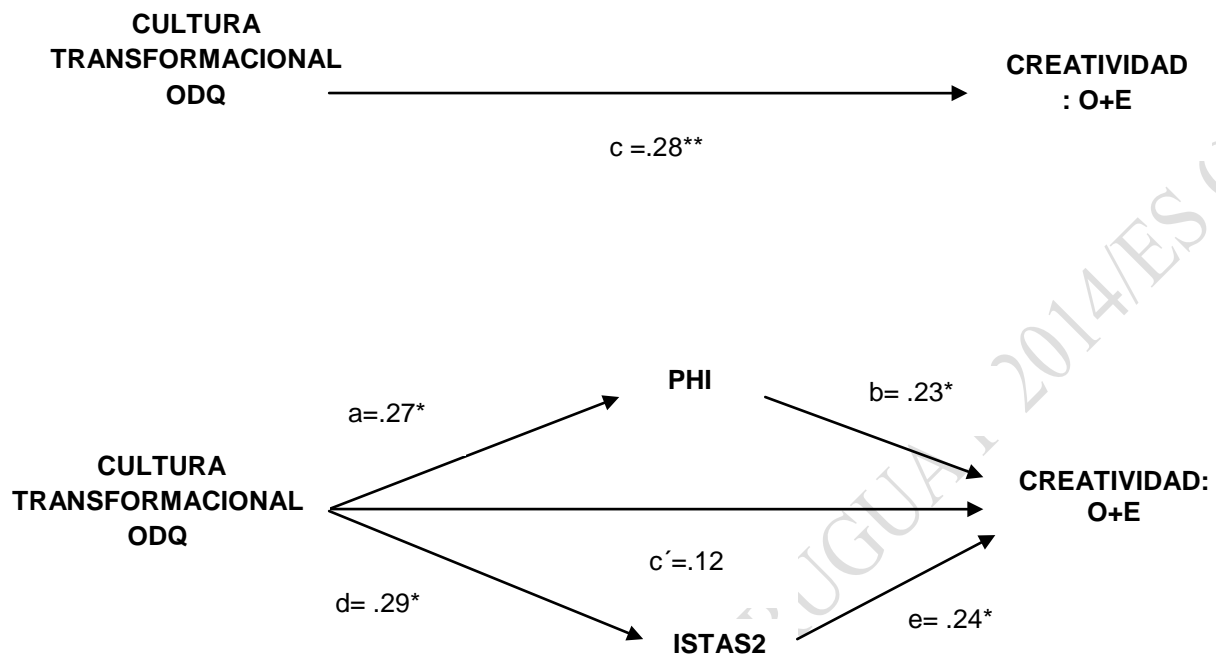


Figura 1. Relación entre cultura transformacional (medida por ODQ), bienestar (medido por phi), autonomía (medido por ISTAS2) y creatividad (score de originalidad y eficacia). Análisis mediacional. Nota: a, b, c, c', d y e betas estandarizadas de la regresión. $**p < .001$; $*p < .05$.

UPV-EHU SDCD