

Trayectorias de cambio del bienestar psicológico de los equipos de trabajo y su influencia sobre el rendimiento de los equipos.

Planteamiento de la cuestión

La investigación sobre bienestar psicológico en las organizaciones laborales cuenta con una larga tradición (Warr, 1990, 2007). En Europa, las políticas de prevención de los riesgos laborales, con especial atención a los riesgos psicosociales iniciadas con la Directiva Marco de 1989 y continuada con la diferentes agendas de salud laboral (2002-06 y 2007-2012) han impulsado el interés por la prevención de esos riesgos y la potenciación del bienestar laboral. Una aproximación desde la psicología de la salud ocupacional positiva ha contribuido al interés en el estudio del bienestar laboral (Peiró y Tetrick, 2011). Sin embargo, la investigación realizada hasta la fecha presenta dos limitaciones importantes.

En primer lugar, una amplia mayoría de estudios han adoptado una perspectiva individual, centrándose en los antecedentes y consecuencias del bienestar psicológico de los empleados (Fisher, 2010), descuidando el papel que el bienestar psicológico juega en los equipos de trabajo. Esta laguna en la literatura es importante, ya que en la actualidad los equipos de trabajo se han convertido en las unidades estructurales básicas de muchas organizaciones contemporáneas. Hoy, la actividad laboral, en especial la intensiva en conocimiento, resulta cada vez más compleja, e implica tareas interdependientes entre diferentes miembros de la organización, que han de estructurarse en equipos de trabajo para poder realizarse de forma adecuada y eficaz. Así pues, en muchas organizaciones, los resultados de la organización dependen en buena medida de los resultados de sus equipos. Por ello, es importante estudiar la

influencia que el bienestar psicológico de los equipos de trabajo tiene sobre los resultados de los mismos.

En segundo lugar, la mayoría de los estudios desarrollados han adoptado una aproximación transversal, estudiando las relaciones entre el bienestar psicológico en el trabajo, por una parte, y sus antecedentes y consecuentes, por otra, en un punto temporal determinado (Skakon, Nielsen, Borg y Guzman, 2010). Además, cuando se han obtenido mediciones de las variables implicadas en distintos momentos temporales (e.g., Sparr y Sonnentag, 2008), las relaciones objeto de estudio no se han abordado desde una perspectiva dinámica. Este problema limita el desarrollo de nuestro conocimiento sobre el bienestar psicológico en el trabajo, ya que esta variable tiene una naturaleza dinámica y cambia a través del tiempo mostrando en su evolución diferentes patrones. Así pues, es necesario adoptar una aproximación de investigación dinámica que permita identificar los patrones o trayectorias de cambio del bienestar psicológico en el trabajo a través del tiempo, y determinar las variables que inciden sobre estos patrones. Estas investigaciones contribuirán al desarrollo de teorías dinámicas sobre bienestar psicológico en el trabajo.

Con el presente proyecto de investigación pretendemos contribuir a superar las dos limitaciones señaladas anteriormente. Su objetivo general es determinar cómo el cambio en el bienestar psicológico de los equipos de trabajo a través del tiempo influye sobre el cambio en sus resultados. Este objetivo se podría entender como una reformulación dinámica de la hipótesis del “happy-productive worker” (Taris, and Schreurs, 2009) a un nivel de análisis superior (el equipo de trabajo). Asimismo, pretendemos determinar cuál es la influencia que el liderazgo de los equipos de trabajo tiene sobre las trayectorias de cambio del bienestar psicológico de los equipos de trabajo.

El bienestar psicológico en el trabajo, una propiedad colectiva

El bienestar psicológico en el trabajo puede definirse como el conjunto de respuestas afectivas que elicitada el desempeño de un trabajo en un contexto organizacional determinado. Diversos estudios han mostrado que los miembros de los equipos de trabajo tienden a compartir sus experiencias afectivas y su bienestar psicológico (e.g., Bartel y Saavedra, 2000; Gamero, González-Romá, y Peiró, 2008), de

manera que los equipos pueden diferenciarse unos de otros en función de esas experiencias. El bienestar psicológico de los equipos de trabajo emerge a nivel superior como una propiedad colectiva a través de varios procesos y factores, tales como el contagio emocional, la comparación social emocional, la empatía, las normas de regulación emocional, y los procesos de liderazgo (Kelly y Barsade, 2001). Así pues, existe evidencia empírica y justificación teórica para considerar el bienestar psicológico como una propiedad colectiva de los equipos de trabajo. Desde esta perspectiva, lo entendemos como las respuestas afectivas compartidas de los miembros de un equipo ante el desempeño de sus trabajos en un contexto organizacional común (el equipo de trabajo).

El bienestar psicológico de los equipos de trabajo, una propiedad dinámica.

Los equipos de trabajo de las organizaciones contemporáneas operan en entornos dinámicos y cambiantes. Por ello, es razonable pensar que sus respuestas a esos entornos serán también dinámicas y cambiantes. Por lo tanto, para entender esas respuestas habrá que adoptar una aproximación de investigación dinámica, que permita determinar los patrones o trayectorias de cambio característicos de cada equipo.

Antecedentes de las trayectorias de cambio en el bienestar psicológico de los equipos de trabajo. La influencia del liderazgo

Si el bienestar psicológico de los equipos de trabajo muestra trayectorias de cambio diferentes, tiene sentido preguntarse qué variables influyen sobre dichas trayectorias; esto es, de qué variables depende que un equipo presente una trayectoria de cambio determinada. Una variable importante a considerar en este sentido es el liderazgo de los equipos de trabajo. Existen evidencias de que los líderes carismáticos despiertan respuestas afectivas positivas en sus colaboradores mediante la comunicación de una visión positiva y optimista del equipo (Shamir, House y Arthur, 1993). Así pues, cabe esperar que exista una relación positiva entre liderazgo carismático y la magnitud inicial (intercepto) del bienestar psicológico de los equipos (Hipótesis 1). Por otra parte, los líderes carismáticos comunican una visión positiva sobre las capacidades y la potencia del equipo. Pensamos que esta visión es un recurso para el crecimiento del bienestar psicológico de los equipos de trabajo, de manera que los equipos que cuenten

con un líder que muestre conductas carismáticas presentarán pendientes positivas de cambio más fuertes que los equipos que con líderes no carismáticos (Hipótesis 2).

La teoría del intercambio líder-miembro (“leader member-exchange” (LMX) theory) asume que los líderes de los equipos de trabajo desarrollan relaciones diferenciales con sus colaboradores (Graen y Uhl-Bien, 1995). Investigaciones previas realizadas a nivel individual han mostrado una asociación significativa entre la calidad de la relación líder-miembro y determinadas respuestas afectivas individuales (Sparr y Sonnentag, 2008). Cabe esperar que esta relación sea generalizable a nivel grupal. Así pues, cuanto mayor sea el nivel medio de la calidad de la relación-líder miembro en los equipos de trabajo, los miembros de los equipos recibirán de su líder recursos valiosos, tales como apoyo, respeto y lealtad, que influirán positivamente sobre la magnitud inicial (intercepto) del bienestar psicológico de los equipos (Hipótesis 3). Asimismo, los recursos mencionados proporcionarán un “combustible” inicial que potenciará el crecimiento del bienestar psicológico de los equipos de trabajo, de manera que los equipos cuyos miembros mantenga relaciones con su líder de alta calidad presentarán pendientes positivas de cambio más fuertes que los equipos cuyos miembros no presentan relaciones de alta calidad con su líder (Hipótesis 4).

Según el modelo teórico sobre el desarrollo del liderazgo de Graen y Uhl-Bien (1995, “Leadership Making Model”), la calidad de la relación líder-miembro evoluciona a lo largo del tiempo, pasando por varias etapas (extraños, conocidos, madurez). Durante este proceso de desarrollo, el respeto mutuo, la confianza y la reciprocidad entre las partes implicadas aumentan. Así pues, desde el modelo teórico mencionado se asume que la calidad de la relación líder-miembro es también una variable dinámica. Por todo ello, esperamos observar una relación positiva entre el cambio en la calidad media que muestra la relación líder-miembros en los equipos de trabajo, y el cambio en el bienestar psicológico de los equipos de trabajo (Hipótesis 5).

Las consecuencias del bienestar psicológico en los equipos de trabajo. Una aproximación dinámica.

Diversos estudios empíricos realizados a nivel individual han mostrado una relación positiva entre diferentes indicadores de bienestar psicológico y el rendimiento

laboral (ver Taris y Schreurs, 2009). Estos resultados vienen a respaldar la hipótesis del “happy-productive worker”, según la cual los trabajadores que gozan de niveles altos de bienestar psicológico tienden a mostrar un desempeño laboral mejor que el de los trabajadores con niveles bajos de bienestar. Sin embargo, los citados estudios presentan una importante limitación: no adoptan una aproximación dinámica congruente con la naturaleza del bienestar psicológico. Asimismo, su énfasis en el enfoque individual impide conocer los mecanismos a través de los cuales el bienestar psicológico de los equipos de trabajo influye sobre los resultados de los equipos. Como señalamos al principio de esta memoria, el presente proyecto de investigación pretende contribuir a resolver estas deficiencias investigando la influencia que el cambio en el bienestar psicológico de los equipos de trabajo tiene sobre sus resultados. Considerando que el rendimiento de los equipos de trabajo no se mantiene constante a lo largo del tiempo, sino que cambia, y por lo tanto, también presenta una naturaleza dinámica, esperamos que el cambio en el bienestar psicológico de los equipos estará positivamente relacionado con el cambio en el rendimiento de los mismos (Hipótesis 6).

Diversos autores han sugerido que el rendimiento puede ser un antecedente de las experiencias afectivas de los individuos (Alliger & Williams, 1993; Carver & Scheier, 1990; Fisher, 2003; Fisher & Noble, 2000; Hsee & Abelson, 1991; Sheldon et al., 1996). Varios argumentos se han propuesto para explicar esta relación. Por ejemplo, un mayor rendimiento está generalmente asociado a mayores recompensas económicas y sociales, que a su vez influyen positivamente en las experiencias afectivas de los sujetos (Fisher, 2003). A nivel individual, existe evidencia empírica que respalda esta relación (Alliger y Williams, 1993; Sheldon et al., 1996; Fisher y Noble, 2000; Fisher, 2003). Sin embargo, a pesar de que es razonable generalizar la mencionada relación al nivel de los equipos de trabajo, no hay estudios empíricos al respecto. Tampoco hay estudios al respecto que hayan utilizado una aproximación dinámica. Por todo ello, Mitchell y Daniels (2003) han señalado que la hipotética relación recíproca entre bienestar y rendimiento en los equipos de trabajo ha de ser uno de los temas de los que ha de ocuparse la investigación futura. En el presente proyecto de investigación esperamos observar una relación recíproca entre el cambio en el bienestar de los equipos y el cambio en sus indicadores de rendimiento, dando así forma a una espiral dinámica de carácter funcional (Hipótesis 7).

Los estudios sobre afecto y toma de decisiones (Estrada, Isen y Young, 1997; Staw y Barsade, 1993; Lyubomirsky, King y Diener, 2005) sugieren que la relación entre bienestar colectivo y rendimiento de los equipos de trabajo podría estar parcialmente mediada por determinados procesos grupales. Los citados estudios sugieren que el bienestar colectivo estimula la recogida de nueva información, un procesamiento más profundo de la misma, y un uso más eficiente. Por otra parte, estudios recientes muestran que el procesamiento y elaboración de la información en los equipos de trabajo está positivamente relacionada con distintos indicadores del rendimiento de los equipos, como la calidad de las decisiones (Van Ginkel y van Knippenberg, 2008), y la calidad del servicio percibida por los clientes (González-Romá, Sempere, y Peiró, 2008). Sin embargo, esta hipótesis de mediación no ha sido puesta a prueba. Por ello, en el presente proyecto de investigación pondremos a prueba desde una aproximación dinámica la hipótesis de que la relación positiva entre el cambio en el bienestar de los equipos y el cambio en su rendimiento está parcialmente mediada por los cambios que se producen en los procesos de elaboración de información (Hipótesis 8).