

TRABAJOS LIBRES

Influence of organizational commitment in the association between interpersonal conflictive relationship and the burnout syndrome in professional services workers (health and education)

Patricia Mercado Salgado (1)
Pedro R. Gil-Monte (2)

(1) Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México.
(2) Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de la Universidad de Valencia

pat_mersal@yahoo.com

Abstract

Purpose: To analyze the influence of the interpersonal conflicts and the organizational commitment on the burnout syndrome. **Method:** Participants were 389 Mexican professional working on health and education sectors, CESQT questionnaire, conflict scale and organizational commitment were applied. **Results:** positive and direct effect of interpersonal conflicts on burnout (Hypothesis 1); the negative and direct effect of organizational commitment on burnout (Hypothesis 2); and, with hierarchical multiple regression analyses, we confirmed that interpersonal conflicts and organizational commitment explain burnout, and the interaction between both variables establishes significant differences in the levels of burnout (Hypothesis 3). **Conclusions:** Improving organizational commitment contributes to reduce burnout levels. However, when interpersonal conflicts levels are high, workers who expressing higher organizational commitment -both normative and affective, increase significantly burnout levels in comparison to workers who expressing lower organizational commitment.

Introducción

Durante la vida productiva de las personas, el trabajo remunerado es la actividad a la que se le dedica más tiempo; sin embargo, parece que es común y aceptable vivirla bajo estresores poco controlables, pues la respuesta a las crecientes demandas sociales se construye con la disminución de recursos financieros, materiales y humanos e ignorando la carga emocional del trabajo de profesionales de organizaciones educativas y de salud, quienes participan en la preservación de la vida de otros, demandando la incorporación de componentes afectivos a las competencias laborales. Desde la Teoría de la Interacción Social, al no darse esto, se pudiera incurrir en estrés laboral e incubarse el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o burnout (Gil-Monte, 2005).

Los conflictos interpersonales, como fuente de estrés, favorecen la aparición del SQT (Moreno-Jiménez et al, 2010) con efectos nocivos para el individuo, la organización y la sociedad.

Como variable moderadora, el compromiso organizacional

(CO) se aborda desde dos alternativas. (a) Cuando los empleados están comprometidos buscan resolver problemas, incrementan su ansiedad y son vulnerables al estrés. (b) El CO es estrategia de afrontamiento cuando sirve para darle sentido a una situación estresante: el personal comprometido tiene mayor seguridad y sentido de pertenencia, funcionando como recurso adaptativo al estrés y al SQT (Glazer y Kruse, 2008). El CO como estado psíquico que une al individuo con la organización (Solinger, van Olffen y Roe, 2008), juega el papel de moderador entre algunas fuentes de estrés laboral y el SQT.

Objetivo

Analizar la influencia de los conflictos interpersonales en el trabajo y del CO sobre el SQT, respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los profesionales del sector servicio que trabajan hacia personas.

Método

Muestra no probabilística de 389 profesionales (31.9% hombres y 68.1% mujeres) del sector servicios (54.8% hospitales y 45.2% universidades) en el Estado de México; rango de edad entre 18 y 67 años ($x=37.32$, $dt = 9.81$); antigüedad laboral promedio de 13.02 años ($dt = 8.97$). Tipo de contratación: definitivo (49.7%) y temporal (50.3%). El cuestionario auto administrado se integró de tres instrumentos: (a) Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2005) compuesto de 20 reactivos y cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo ($B = .81$), Desgaste psíquico ($\square = .81$), Indolencia ($\square = .66$) y Culpa ($B = .80$). (b) Escala de conflictos interpersonales (6 reactivos) de la batería UNIPSICO ($B = .80$). (c) El compromiso afectivo (COA $B=.66$) y el compromiso normativo (CON $B=.69$), medidos con 8 reactivos cada uno (Allen y Meyer, 1990). Las opciones de respuesta fueron cinco: 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente, todos los días).

Resultados

Se calculó la prueba de regresión Stepwise para identificar la relación lineal entre conflictos interpersonales (hipótesis 1) así como las dimensiones afectiva y normativa del compromiso (hipótesis 2) con el SQT. Para estudiar el efecto modulador del CO en la relación Conflictos interpersonales y el SQT (hipótesis 3), se realizó un análisis de regresión jerárquica. Los resultados fueron como se esperaba: los conflictos interpersonales correlacionan positiva y significativamente con el SQT ($r = .482$, $p < .001$). Las correlaciones entre el CON y el COA fueron negativas y significativas con el SQT ($r = -.237$, $p < .001$ y $r = -.350$, $p < .001$).

Los niveles del SQT se incrementaron significativamente ante la presencia de conflictos interpersonales ($\Delta R^2 = .244$, $p < .001$) y disminuyeron con el CON ($B = -.191$, $\Delta R^2 = .012$, $p < .01$). Se manifestó la evidencia para el efecto modulador, es decir, el CON actuó en la relación entre los Conflictos interpersonales y el SQT, pues se obtuvo un incremento significativo de varianza al introducir la variable producto "Conflictos interpersonales x CON" ($B = .306$, $\Delta R^2 = .011$, $p < .05$). Este modelo explica una varianza de 29.3% ($F = 21.252$, $p < .001$).

Se obtuvo evidencia de la influencia significativa de los conflictos interpersonales sobre los niveles totales del SQT ($\beta = .428$, $p < .001$), que explicaron 23.3% de la varianza. El COA explicó un porcentaje adicional de varianza de 6.5% ($\beta = -.260$, $p < .001$); el CON no incrementó el porcentaje de varianza.

Un resultado similar se obtuvo para el COA: los Conflictos interpersonales incrementan los niveles del SQT ($\Delta R^2 = .244$, $p < .001$), aunque con la presencia del COA disminuían ($B = -.329$, $\Delta R^2 = .059$, $p < .001$), cumpliéndose también el efecto modulador pronosticado mediante la interacción Conflictos interpersonales y COA ($B = .300$, $\Delta R^2 = .012$, $p < .05$). La varianza total que explicó este modelo alcanzó 34.0% ($F = 26.378$, $p < .001$).

En cuanto a las dimensiones del CESQT, se obtuvo que los Conflictos interpersonales incrementan los niveles de Desgaste psíquico ($\Delta R^2 = .127$, $p < .001$), pero el CON no modificó significativamente el porcentaje de varianza explicada ($B = -.101$, $\Delta R^2 = .000$). La variable producto (Conflictos interpersonales x CON) sí incrementó el porcentaje de varianza en Desgaste psíquico ($B = -.413$, $\Delta R^2 = .020$, $p < .01$), llegando a explicar 15.7% de la varianza ($F = 9.545$, $p < .001$).

Conclusiones

Los conflictos interpersonales tienen efecto directo positivo y significativo sobre el SQT (Hipótesis 1), mientras que con el CO resultó negativo (Hipótesis 2); también la interacción entre ambas variables (conflictos interpersonales y CO) establece diferencias significativas en los niveles del SQT (Hipótesis 3).

Se concluye que al potenciar el CO se contribuye a disminuir el SQT, aunque ante la presencia de conflictos interpersonales el personal con alto CO (normativo y afectivo) es más sensible al desarrollo del síndrome.

Esto es, al potenciar el CO, contribuimos a disminuir el SQT o nos protegemos de él. Sin embargo, ante la presencia de conflictos interpersonales, el personal con alto CO es más sensible al SQT, en comparación con aquellos que no tienen desarrollado este sentido de responsabilidad moral y liga afectiva hacia la organización.

No es suficiente enfocarse a factores individuales para incrementar la salud y bienestar de los empleados; es impostergable la promoción y programas a nivel organizacional.

Referencias

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Glazer, S. y Kruse, B. (2008). The role of Organizational commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 329-334.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Rodríguez, R., Martínez, M. & Ferrer, R. (2010). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.
- Solinger, O., van Olffen, W. & Roe, R. (2008). Beyond the Three-Component Model of Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 70-83