

Demandas obstaculizadoras en el trabajo: el efecto del estrés de rol en la relación entre engagement y satisfacción laboral

Alejandro Orgambidez Ramos. *Universidad de Málaga*

Myriam Benítez Gonzalez. *Universidad de Málaga*

Introducción

Dentro de los riesgos psicosociales en el trabajo, se destacan especialmente los estresores de rol por su impacto en el burnout y en la satisfacción laboral (EU-OSHA, 2014). En concreto, se ha mostrado que el conflicto y la ambigüedad de rol son dos de los obstáculos más frecuentes de los trabajadores al enfrentarse a las nuevas exigencias en las empresas, muchas veces sin la información y los recursos necesario (Garrosa, et al., 2008). Además, desde el modelo Demandas-Recursos Laborales (Demerouti & Bakker, 2011) el estrés de rol es considerado como una demanda obstaculizadora (hindrance job demand), es decir, una demanda o estresor "malo" por naturaleza (Podsakoff, Lepine, & Lepine, 2007) que impide al trabajador ser eficaz y competente en el trabajo. En este sentido, cabría plantearse si el estrés de rol, como demanda obstaculizadora, posee un papel moderador semejante a los recursos laborales, es decir, si modera las relaciones entre los recursos laborales, el engagement y sus consecuencias como la satisfacción laboral. En consecuencia, el objetivo de este estudio es analizar el papel del estrés del rol como variable moderadora entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral.

Método

Los participantes del estudio fueron 435 trabajadores de empresas de servicios del sur de España. Se aplicaron las siguientes escalas: (a) para evaluar el estrés de rol se usó la versión en castellano (Peiró, Meliá, Torres, & Zurriaga, 1986) de la escala de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970); (b) para medir el engagement en el trabajo se utilizó la versión en castellano de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli et al., 2002); y (c) para evaluar la satisfacción laboral se usó la escala S10/12 de Meliá y Peiró (1989). La recogida de datos se llevó a cabo mediante cuestionarios aplicados de forma individual y en horario laboral. Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico STATA v.13.

Resultados

Los modelos de regresión realizados, siguiendo las recomendaciones de Hayes (2013), mostraron que, tal y como se esperaba, el estrés de rol se relacionó negativamente con la satisfacción laboral mientras que el engagement se relacionó de manera positiva. De las interacciones analizadas, se observaron dos significativas: la interacción entre ambigüedad de rol y satisfacción con las prestaciones, y la interacción entre conflicto de rol y satisfacción con la supervisión. El estrés de rol -conflicto y ambigüedad- reduce los efectos positivos del engagement sobre la satisfacción laboral.

Conclusiones

Con este estudio se demuestra que el estrés de rol es una demanda laboral obstaculizadora, que inhibe la capacidad de los empleados para cumplir con sus tareas incluso cuando están engaged en el trabajo, afectando negativamente a la satisfacción laboral. Las empresas, por lo tanto, deberían realizar un esfuerzo en definir y clarificar los roles profesionales en la organización para prevenir el estrés y aumentar el engagement y la satisfacción de sus empleados.