Género, estrés de rol e incivismo laboral en el sector servicios: consecuencias en el bienestar diario y variables personales protectoras

Eva Garrosa et al., 2014
Facultad de Psicología
Universidad Autónoma de Madrid, Spain

¿Por qué esta investigación?

Estrés de rol e incivismo laboral

- Consecuencias individuales y organizacional
  "no señales físicas"
- Problema contemporáneo en la vida laboral
- Afecta al bienestar diario

Necesidad de más estudios

- ER realidad diaria para las mujeres y aumento de la agresión
- Estudios correlacionales
- Recursos personales y organizacionales

Sector Servicios

- Más productivo en la UE
- Crisis
- Mayor presencia de la mujer

Objetivos de la presente investigación:

1- Determinar los riesgos psicosociales, las respuestas, consecuencias, y moderadores del malestar laboral en el Sector Servicios

2- Evaluar la influencia del género respecto a los riesgos psicosociales y sus consecuencias

3- Evaluar el peso específico de las variables del estudio

4- Estudiar de manera concreta y diaria la influencia de ER e Incivismo , los recursos personales en el bienestar semanal

Riesgos Psicosociales y Mujer

ESTRÉS DE ROL
sobrecarga de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol (Moreno-Jiménez et al., 2012), teoría del rol social (Eagly y Karau, 2002)

INCIVISMO LABORAL
comportamientos - de baja intensidad, con intención ambigua de causar daño y que violan las normas organizacionales de mutuo respeto (Anderson y Pearson, 1999)

JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Desventajas ámbito laboral (peores condiciones laborales, estructuras de poder, discriminación de carreras...)

Prevención del problema

¿Recursos personales?

- Optimismo
- Distanciamiento
- Relajación
- Balance e ideología de género

Los estresores (i.e., ER e incivismo) afectan a la salud, prolongan la activación psicofisiológica y disminuye el restablecimiento del sistema, lo que afecta a la salud y la calidad de vida de las/os profesionales (Hansen, Hogh & Persson, 2011).

Experiencias de recuperación

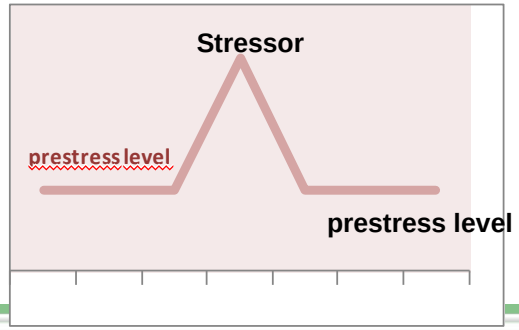
El proceso de estrés puede aliviarse con la recuperación (Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2010).

Las experiencias de recuperación

(Sonnentag & Fritz, 2007)

Las actividades después de trabajar también son importantes:

- Distanciamiento Psicológico (Desconoctar física y mentalmente)
- Relajación (Hacer cosas relajantes y que aumenten el nivel de energía)



Estudio diario sobre el bienestar emocional

Participantes y procedimiento

- Sector Servicios
- *N = 117 personas (74% mujeres y 26% varones)*

- Edad media: 33,74 años (DT = 9,08)
- 73,5% con pareja habitual
- 62% con titulación universitaria
- 51,3% trabajo con personas más del 80% de jornada laboral
- Experiencia laboral media: 18,01 años (DT = 39,65)

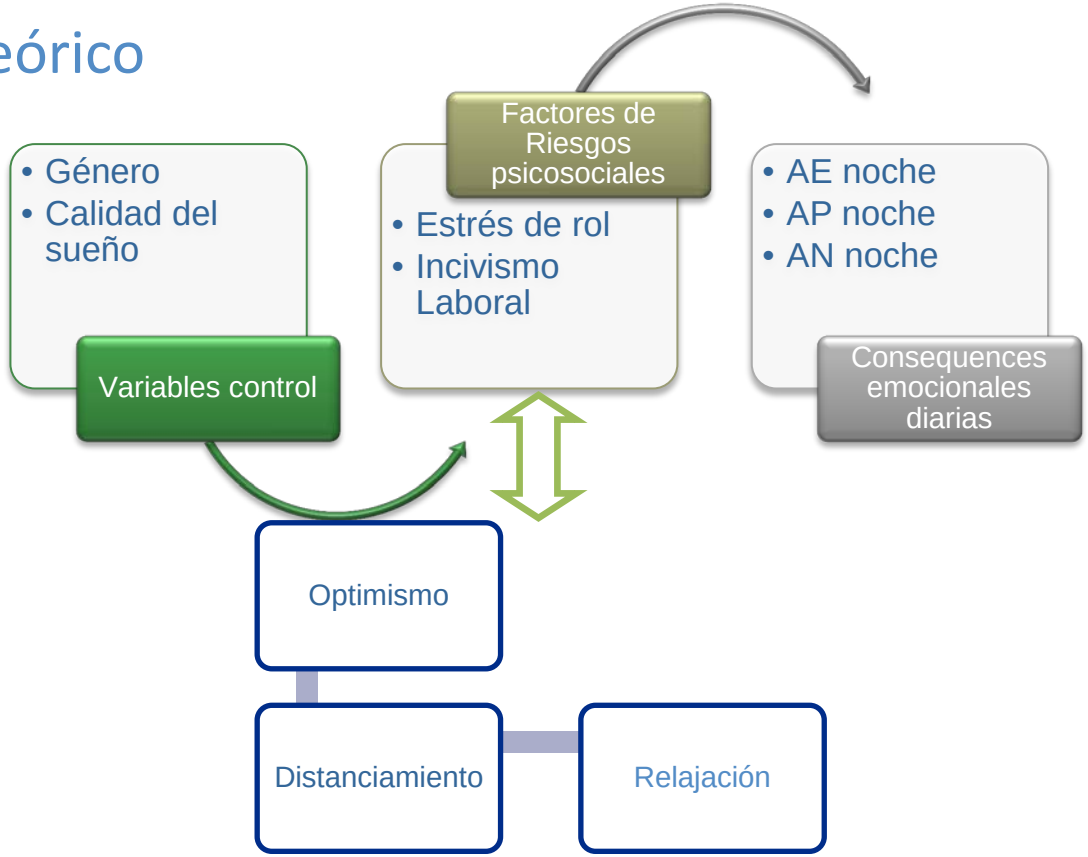
Estudio multinivel: Estudio de diario

117
Participantes sector servicios

Estudio Multinivel	Level 1(i): Day	Lunes	Por la mañana, antes del trabajo Por la tarde, después de trabajar Por la noche, antes de ir a dormir
		Martes	Por la mañana, antes del trabajo Por la tarde, después de trabajar Por la noche, antes de ir a dormir
		Miércoles	Por la mañana, antes del trabajo Por la tarde, después de trabajar Por la noche, antes de ir a dormir
		Jueves	Por la mañana, antes del trabajo Por la tarde, después de trabajar Por la noche, antes de ir a dormir
		Viernes	Por la mañana, antes del trabajo Por la tarde, después de trabajar Por la noche, antes de ir a dormir
	Level 2 (j): N		

Projecto MINECO 2012-2015

Modelo teórico



Medidas preventivas desde la perspectiva de género. Justicia organizacional

Instrumentos de Evaluación

Variables	*Medidas*	*Autores*
Estrés de Rol	Cuestionario de Desgaste Profesional	Garrosa et al., 2008
Incivismo	The Workplace Incivility Scale; WIS	Cortina, Magley, Williams & Langhout, 2001
Optimismo	LOT-R	Scheier, Carver, y Bridges, 1994
Afecto Positivo y Negativo	Positive and Negative Affect Schedule; PANAS	Short version of Thompson, 2007 (Watson, Clark & Tellegen, 1988)
AE	Scale of Job-Related Exhaustion	Wharton, 1993
Recuperación	The Recovery Experience Questionnaire; REQ	Sonnentag & Fritz, 2007

Hipótesis

Hipótesis 1:

Diario y específico ER e Incivismo estarán relacionados positivamente con (a) AE y (b) AN, y (c) negativamente relacionado con el AP.

Hipótesis 2:

Los recursos personales diarios (i.e., optimismo, distanciamiento y relajación) estarán relacionados negativamente con (a) AE y (b) AN, y (c) positivamente relacionado con el AP.

Hipótesis 3:

Los recursos personales tendrán un rol moderador de la relación entre los factores de riesgos psicosociales estudiados y el bienestar emocional diario (i.e., AE, AP, AN).

Estimaciones multinivel para modelos predictores de AE noche

Tabla 2. Estimaciones multinivel para modelos predictores del AE por la noche

	Modelo nulo			Modelo 1			Modelo 2			Modelo 3			Modelo 4			Modelo 5		
Variables	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t
Constante	1,761	0,130	13,55	1,758	0,102	17,24	1,758	0,102	17,24	1,758	0,102	17,24	1,758	0,102	17,24	1,744	0,102	17,10
Calidad del sueño				-0,004	0,033	-0,12	-0,003	0,032	-0,09	-0,001	0,032	-0,03	-0,005	0,030	-0,17	-0,001	0,030	-0,03
Género				0,515	0,231	2,23**	0,515	0,231	2,23**	0,516	0,231	2,23**	0,515	0,231	2,23**	0,513	0,232	2,21**
AE				0,602	0,072	8,36***	0,602	0,072	8,36***	0,602	0,072	8,36***	0,602	0,072	8,36***	0,595	0,072	8,26***
ER tarde							0,237	0,075	3,16**	0,240	0,075	3,20**	0,191	0,073	2,62**	0,136	0,074	1,84
IL tarde							0,403	0,104	3,88**	0,400	0,103	3,88**	0,377	0,099	3,81**	0,391	0,102	3,83**
Optimismo noche										-0,098	0,042	-2,33(**)	-0,118	0,041	-2,88(**)	-0,107	0,041	-2,61(**)
Distanciamiento noche													-0,071	0,049	1,45	-0,066	0,049	-1,35
Relajación noche													-0,205	0,046	-4,46(***)	-0,205	0,045	-4,56(***)
ER X Optimismo																-0,060	0,161	-0,37
IL X Optimismo																-0,006	0,240	-0,03
ER X Distanciamiento																-0,287	0,137	-2,09(*)
IL X Distanciamiento																-0,438	0,292	-1,50
ER X Relajación																-0,099	0,150	-0,66
IL X Relajación																-0,169	0,224	-0,75
-2 X Log (lh)		1397,156			1298,580			1270,201			1264,874			1228,632			1213,988	
Diferencia de -2 X Log					98,576***			28,379**			5,327			36,242***			14,644***	
df					3			2			1			2			6	
Nivel 1 de varianza de la constante (DT)		1,908 (0,258)			1,108 (0,156)			1,112 (0,156)			1,112 (0,156)			1,118 (0,156)			1,127 (0,157)	
Nivel 2 de varianza de la constante (DT)		0,322 (0,021)			0,327 (0,022)			0,307 (0,020)			0,304 (0,020)			0,280 (0,019)			0,271 (0,018)	

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

Estimaciones multinivel para modelos predictores de AP noche

Tabla 3. Estimaciones multinivel para modelos predictores del AP por la noche

	Modelo nulo			Modelo 1			Modelo 2			Modelo 3			Modelo 4			Modelo 5		
Variables	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t
Constante	2,608	0,077	33,87	2,609	0,074	35,26	2,609	0,074	35,26	2,609	0,074	35,26	2,609	0,074	35,26	2,607	0,074	35,23
Calidad del sueño				0,053	0,036	1,47	0,053	0,036	1,47	0,054	0,036	1,50	0,059	0,035	1,69	0,062	0,035	1,77
Género				-0,531	0,167	-3,17(**)	-0,531	0,167	-3,17(**)	-0,530	0,167	-3,17(**)	-0,529	0,167	-3,17(**)	-0,526	0,168	-3,13(**)
AP				0,242	0,112	2,16*	0,242	0,112	2,16*	0,242	0,112	2,16*	0,241	0,112	2,15*	0,237	0,113	2,10*
ER tarde							-0,142	0,087	-1,63	-0,141	0,087	-1,62	-0,105	0,086	-1,22	-0,129	0,088	-1,47
IL tarde							0,065	0,121	0,54	0,064	0,121	0,53	0,082	0,117	0,70	0,101	0,121	0,83
Optimismo noche										-0,036	0,050	-0,72	-0,010	0,048	-0,21	-0,006	0,048	-0,13
Distanciamiento noche													-0,007	0,058	-0,12	-0,017	0,058	-0,29
Relajación noche													0,267	0,054	4,94***	0,255	0,054	4,72***
ER X Optimismo																0,098	0,189	0,52
IL X Optimismo																0,562	0,281	2,00*
ER X Distanciamiento																-0,001	0,160	-0,01
IL X Distanciamiento																-0,139	0,343	-0,41
ER X Relajación																0,090	0,174	0,52
IL X Relajación																-0,430	0,263	-1,63
-2 X Log (lh)		1402,908			1337,603			1334,873			1334,355			1304,095			1297,337	
Diferencia de -2 X Log					65,305***			2,730**			0,518			30,260***			6,758***	
df					3			2			1			2			6	
Nivel 1 de varianza de la constante (DT)		0,613 (0,091)			0,529 (0,082)			0,529 (0,082)			0,529 (0,082)			0,535 (0,082)			0,539 (0,082)	
Nivel 2 de varianza de la constante (DT)		0,422 (0,028)			0,420 (0,028)			0,417 (0,028)			0,417 (0,028)			0,390 (0,026)			0,384 (0,026)	

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

Estimaciones multinivel para modelos predictores de AN noche

Tabla 4. Estimaciones multinivel para modelos predictores del ANpor la noche

	Modelo nulo			Modelo 1			Modelo 2			Modelo 3			Modelo 4			Modelo 5		
Variables	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t	Estimación	DT	t
Constante	1,402	0,040	35,05	1,404	0,038	36,95	1,404	0,038	36,95	1,404	0,038	36,95	1,404	0,038	36,95	1,398	0,038	36,79
Calidad del sueño				-0,055	0,023	-2,39(*)	-0,055	0,023	-2,39(*)	-0,053	0,023	-2,30(*)	-0,054	0,023	-2,35(*)	-0,051	0,023	-2,22(*)
Género				0,127	0,087	1,46	0,127	0,087	1,46	0,128	0,087	1,47	0,128	0,087	1,47	0,122	0,087	1,40
AN				0,203	0,069	2,94**	0,203	0,069	2,94**	0,203	0,069	2,94**	0,203	0,069	2,94**	0,189	0,069	2,74**
ER tarde							-0,010	0,059	-0,17	-0,008	0,058	-0,14	-0,027	0,059	-0,46	-0,040	0,060	-0,67
IL tarde							0,084	0,081	1,04	0,082	0,081	1,01	0,073	0,080	0,91	0,102	0,082	1,24
Optimismo noche										-0,096	0,033	-2,91(**)	-0,103	0,033	-3,12(**)	-0,098	0,033	-2,97(**)
Distanciamiento noche													-0,033	0,040	-0,83	-0,029	0,039	-0,74
Relajación noche													-0,071	0,037	-1,92	-0,070	0,037	-1,89
ER X Optimismo																-0,052	0,127	-0,41
IL X Optimismo																-0,031	0,188	-0,16
ER X Distanciamiento																-0,041	0,107	-0,38
IL X Distanciamiento																-0,499	0,230	-2,17(**)
ER X Relajación																-0,136	0,116	-1,17
IL X Relajación																0,167	0,177	0,94
-2 X Log (lh)		867,460			825,920			824,850			816,609			808,832			799,292	
Diferencia de -2 X Log					41,540***			1,070**			8,241**			7,777***			9,54***	
df					3			2			1			2			6	
Nivel 1 de varianza de la constante (DT)		0,150 (0,025)			0,121 (0,021)			0,121 (0,021)			0,122 (0,021)			0,123 (0,021)			0,124 (0,021)	
Nivel 2 de varianza de la constante (DT)		0,187 (0,012)			0,190 (0,013)			0,189 (0,013)			0,186 (0,012)			0,182 (0,012)			0,178 (0,012)	

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

Moderación Distanciamiento

Figura 1. Efectos de la interacción de ER y distanciamiento como predictores del AE por la noche

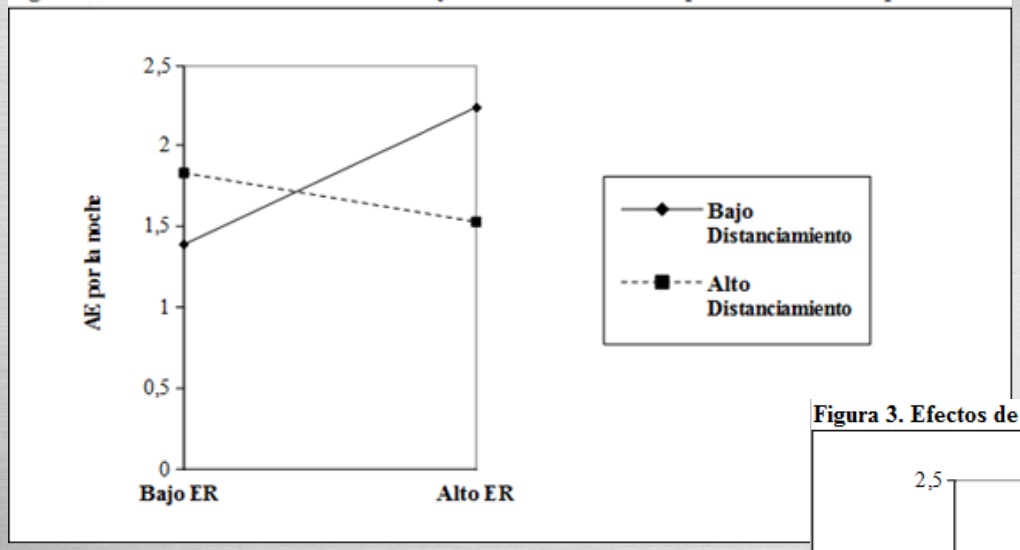
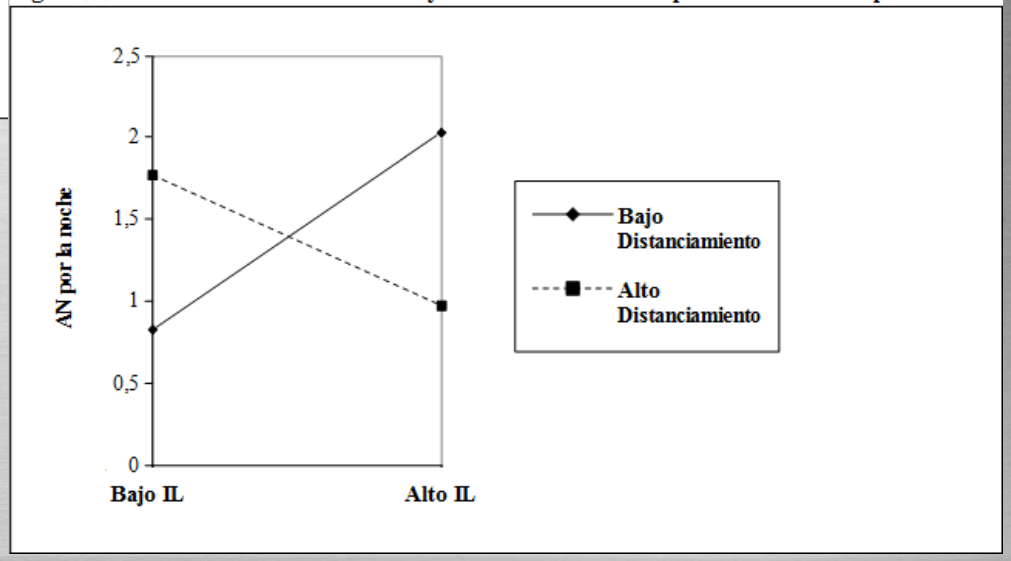


Figura 3. Efectos de la interacción de IL y distanciamiento como predictores del AN por la noche



Discusión y conclusiones

Mujeres muestran mayor AE y menor AP noche, mayor vulnerabilidad al *burnout* (Schaufeli y Greenglass, 2001). Diferencias género por dificultades de ajuste laboral (Cifre et al., 2013)

IL factor psicosocial más influyente para predecir AE noche

Optimismo y relajación protectores, relación negativa con AE noche

Relajación predictora AP por la noche

Distanciamiento modera la relación entre ER y AE, y entre IL y AN, y el optimismo moderaba la relación entre el IL y AP

Limitaciones

Estudio diario con variación intra e inter

117 participantes

Experimental

Longitudinal

Cross-over

Efectos positivos

Perspectiva de género, actitudes hacia el género, revisar sesgo de respuesta

Mas robustos significativamente y menos artefactos estadísticos

Futuras líneas de investigación y retos…

Investigación multimétodo y multinivel

Factores protectores: justicia organizacional y atención a la diversidad

Trabajo y valores personales tienen efectos dinámicos

- Recursos personales son importantes ante los problemas laborales y el estrés asociado
- Nuestro bienestar diario está influenciado por los problemas laborales (i.e., estrés de rol e incivismo)

Género es una variable crucial, obligaciones afectivas ¿menos recuperación?

Intervenciones para prevenir la discriminación de género

Conciliación vida personal y laboral

¡Muchas gracias!

eva.garrosa@uam.es

www.uam.es/esalud

UAM
UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE MADRID