

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



AMBIVALENCIA ACTITUDINAL ANTE EL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y
BIENESTAR PSICOSOCIAL DE TRABAJADORES PERTENECIENTES A LA FACULTAD
DE MEDICINA DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA CHILENA

POR
CRISTINA DONOSO MONCADA
VALENTINA LARA PÉREZ
MARCELA RODRÍGUEZ ANCELOVICI
NATALIA SALINAS ORMEÑO

PROFESORA GUÍA
VIVIANA RODRÍGUEZ DÍAZ

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA Y TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO.

ENERO 2016
VALPARAÍSO, CHILE

Índice

	Páginas
1. Resumen.....	2
2. Introducción.....	3
3. Antecedentes teóricos.....	5
3.1 Ambivalencia ante el cambio organizacional.....	6
3.2 El rol de la Información ante la ambivalencia y la situación de cambio..	7
3.3 Actitud e intención conductual frente al cambio organizacional.....	8
3.4 Bienestar psicosocial y sus dimensiones.....	10
3.4.1 Factor general de Bienestar Psicosocial.....	12
3.4.2 Factor general de Efectos Colaterales.....	13
4. Investigación.....	14
4.1 Fundamentos de la Investigación.....	14
4.2 Objetivos Generales.....	15
4.3 Objetivos Específicos.....	16
4.4 Hipótesis General.....	16
4.5 Hipótesis Específicas.....	16
4.6 Método.....	17
4.6.1 Participantes.....	17
4.6.2 Procedimiento.....	18
4.6.3 Instrumentos.....	20
4.6.4 Análisis de datos.....	25
5. Resultados.....	25
6. Discusión y Conclusiones.....	27
7. Limitaciones del Estudio y Posibles Líneas de Investigación.....	30
8. Referencias.....	31
9. Anexos.....	35

1. Resumen

La presente investigación estudia la manipulación de la ambivalencia actitudinal experimentada por el trabajador ante el cambio organizacional y su asociación con la actitud, intención conductual ante el cambio y bienestar psicosocial. El estudio de tipo experimental tuvo como objetivos: manipular la ambivalencia ante el cambio organizacional, controlando el tipo de información recibida por el trabajador, e identificar la asociación entre ambivalencia y bienestar psicosocial experimentado. La muestra estuvo compuesta por 70 participantes 41 mujeres y 29 hombres, que se desempeñaban en cargos académicos y no académicos en una Universidad pública chilena. Se emplearon 2 formas de un cuestionario. Los análisis se realizaron, utilizando t de Student y correlaciones bivariadas. Los resultados indicaron que trabajadores expuestos a información inconsistente presentaron niveles mayores de ambivalencia y que la actitud ante el cambio tuvo una fuerte asociación con la intención conductual del trabajador. Los principales hallazgos dieron cuenta de la posibilidad de manipular la ambivalencia del trabajador, y que esta última se asoció fuertemente con el nivel de alienación experimentada por el trabajador, su actitud e intención conductual ante el cambio organizacional.

Palabras claves: Cambio organizacional, Ambivalencia actitudinal, Tipo de información, Bienestar psicosocial

The present study sought to identify how the ambivalence through the information is handled and how it affects the psychosocial well-being of workers. The sample was composed of 70 participants (41 women and 29 men), members of a faculty of a public chilean university. The study was experimental, making an analysis by Student's t tests and further analysis Pearson bivariate correlation between variables. Four scales was designed to measure the variables attitude, behavioral intention, ambivalence and psychosocial well being work. The main findings of this research were to be possible to manipulate the ambivalence experienced for workers, the attitude predicts behavioral intention, ambivalence is significantly correlated with both alienation and attitude and behavioral intention are negatively correlated with alienation.

Keywords: Organizational change, Ambivalence, Type of information, Well-being.

2. Introducción

Tanto personas como organizaciones están insertas dentro de un ambiente en constante cambio: los avances tecnológicos, los cambios sociales, económicos, culturales, jurídicos, políticos, entre otros factores, actúan de manera conjunta y sistémica, produciendo resultados no necesariamente predecibles. Estos últimos, afectan y determinan la eficiencia y el funcionamiento de una institución, generando incertidumbre en las organizaciones y sus miembros. Por lo tanto, se hace indispensable que las instituciones tengan la capacidad de implementar eficazmente cambios dentro de su estructura que le permitan adaptarse y desarrollarse para poder sobrevivir bajo un modelo competitivo.

En el contexto organizacional el cambio es la transición de una situación a otra diferente o el pasaje de un estado hacia otro diferente. Cambio implica ruptura, transformación, perturbación, interrupción. El mundo actual se caracteriza por un ambiente dinámico en constante cambio y exige de las organizaciones una elevada capacidad de adaptación, como condición básica de sobrevivencia; adaptación, renovación y revitalización significan cambio. (Chiavenato, 2004).

En este sentido, el cambio organizacional busca modificar las variables clave de la organización, afectando a los miembros de la organización y su conducta laboral, causando cambios en una variedad de resultados organizacionales (Jimmieson, 2014). Se entiende como un cambio planificado en la estructura formal, sistemas o procesos de una organización, dirigido a mejorar el logro de uno o más objetivos organizacionales. (Lines, 2005).

La Psicología Organizacional ha profundizado en la investigación sobre la reacción de los empleados frente al cambio organizacional desde conceptos dicotómicos tales como apoyo al cambio y resistencia al cambio (Oreg, 2003), y sin considerar la posibilidad que las personas puedan tener intrincadas reacciones que involucren fuertemente apoyo y resistencia a la vez, experimentando ambivalencia actitudinal (Oreg & Sveldlick, 2011; Piderit, 2000). Por lo

mismo, este estudio busca indagar conceptos desde esta línea de la investigación, profundizando en conceptos como la ambivalencia y bienestar laboral ante el cambio organizacional.

Con respecto a las investigaciones de bienestar laboral, Matabanchoy (2012) señala que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desarrolla y aplica una cultura de seguridad y salud preventiva en el lugar de trabajo. En el 2003, la OIT instituyó el 28 de abril como día mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, para destacar la necesidad de prevención de enfermedades y accidentes laborales, utilizando como punto de apoyo el diálogo social, mientras que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera que el lugar de trabajo es un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI; planteándose que la salud en el trabajo y los ambientes de trabajo saludables son los bienes más preciados de las personas, comunidades y países. Desde este punto de vista, la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las actividades; protegerlos en su empleo contra riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar o mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad.

En consecuencia, debido a que en diversos países ha aumentado la relevancia del bienestar psicosocial en el área laboral, incluido Chile, se considera importante investigar sobre cómo el cambio organizacional impuesto y diversos factores que manejan las organizaciones puedan incidir en la experiencia de ambivalencia que puedan experimentar los trabajadores y, a su vez, cómo esto puede incidir en su satisfacción o insatisfacción en el ambiente laboral.

Los objetivos de esta investigación se dirigen a probar cómo el tipo de información entregada al trabajador (consistente v/s inconsistente) afecta el nivel de ambivalencia que estos presentan cuando se ven enfrentados a cambios en su contexto laboral, y cómo la ambivalencia, la actitud e intención conductual ante el cambio se relacionan con las dimensiones del Bienestar Psicosocial propuestas por Blanch (2010).

Para esto, se realiza un estudio de tipo experimental, cuyo primer objetivo se enfoca en modular el nivel de ambivalencia del empleado mediante la manipulación de la variable tipo de información (consistente o inconsistente) que recibe el empleado. El segundo objetivo explora la

asociación entre ambivalencia, actitud, intención conductual ante el cambio organizacional y las dimensiones del Bienestar General Laboral propuestas por Blanch (2010).

3. Antecedentes Teóricos

El cambio organizacional es comprendido como el cambio planificado dentro de una organización, ya sea en su estructura, sistema, proceso, producto o alguna otra característica propia de ella. Este cambio deliberado tiene múltiples objetivos, tales como el adaptarse a cambios externos (globalización, mercado, desarrollo tecnológico, demandas, etc.), a cambios internos (capacidad de producción, de almacenaje, de personas, etc.), mantener el nivel competitivo, mejorar su servicio, cumplir con nuevas normas, entre otros. Por tanto, el cambio organizacional busca modificar las variables claves de la organización, afectando a sus miembros y su conducta laboral, y causando cambios en una variedad de resultados organizacionales (Jimmieson, 2004; Lines, 2005; Oreg, 2011; Sverdlik & Oreg, 2009; Vakola, 2004).

Desde esta perspectiva, es posible identificar el cambio organizacional impuesto, entendido como aquellas decisiones tomadas por cargos de alto mando (gerencia, jefatura, director, etc.) y motivada por necesidades externas o internas, y en la que no participa la decisión del empleado, que se ve directa o indirectamente afectado por el cambio, convirtiéndose así en una potencial fuente de incertidumbre, estrés o desafío para los trabajadores involucrados (Davidoff, 1997; Sverdlik & Oreg, 2009).

Se considera complejo predecir la respuesta de los empleados frente a un cambio organizacional. No todos se mostrarán completamente a favor o en contra, sino que se puede encontrar a trabajadores que expresarán su aceptación a los cambios impuestos en el contexto laboral, pero que en la práctica se sentirán reticentes frente a los cambios inminentes. Esta variación es referida por algunos autores como ambivalencia actitudinal.

Tradicionalmente, en las investigaciones realizadas desde la Psicología Organizacional se han estudiado las respuestas otorgadas por los trabajadores desde dos formas mutuamente excluyentes: apoyo al cambio y resistencia al cambio (Ashforth & Mael, 1998; Brower & Abolafia, 1995; Coch & French, 1948, citado en McCaffrey, Faerman & Hart, 1995; Hylan,

2008; Sagie, Elizur & Greenbaum, 1985; Shapiro, Lewicki & Devine, 1995). Sin embargo, no había sido considerada la posibilidad de que las personas puedan tener reacciones que involucren apoyo y resistencia al mismo tiempo. Las escalas bipolares utilizadas para medir el grado de resistencia o de apoyo al cambio organizacional identifican como indiferentes a aquellos trabajadores ubicados en el promedio, quienes, a menudo, podrían tener buenas razones, tanto para resistir el cambio como para apoyarlo, sosteniendo fuertes y aún conflictivas visiones sobre éste (Lines, 2005; Randall & Procter, 2008).

En cuanto al origen de la ambivalencia en contexto de cambio organizacional, su estudio es reciente y se relaciona con variables como la orientación que tiene el trabajador frente al cambio y su orientación hacia el agente de cambio (Oreg & Sverdlick, 2011).

A continuación, se revisan los antecedentes teóricos y empíricos que dan fundamento a la propuesta de esta investigación.

3.1 Ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional

La ambivalencia puede entenderse como un estado en el cual un individuo está inclinado a dar evaluaciones equivalentemente fuertes, tanto positivas como negativas, hacia un objeto de actitud (Armitage & Arden, 2007; Rodríguez, 2015).

En el contexto organizacional, el estudio de la ambivalencia ha sido ampliamente profundizado por Oreg y Sverdlick (2011) quienes postulan que la ambivalencia se relacionaría con variables como la orientación que tiene el empleado frente al cambio y su orientación hacia el agente de cambio, planteando la necesidad de considerar las actitudes del trabajador ante el cambio como un proceso complejo que involucra procesos comunicacionales y manejo de información.

A su vez, existen antecedentes teóricos y empíricos en la Psicología Social que demuestran que variables como el procesamiento y las características de la información pueden manipular la ambivalencia. Sin embargo, este efecto no ha sido probado de manera empírica en el contexto laboral.

Para probar la manipulación de la ambivalencia se aborda la variable tipo de información, que se profundiza a continuación.

3.2 El rol de la información ante la ambivalencia y la situación de cambio organizacional

El tener que implementar programas de cambio es un desafío para las organizaciones. Para que la organización pueda realizar esta implementación eficazmente, es necesario minimizar los sentimientos negativos que experimentan los empleados, por lo tanto la provisión de información durante los períodos de cambio se convierte en una necesidad crucial (Milliken, 1987).

Como se ha mencionado anteriormente, los empleados, al enfrentarse a un cambio impuesto en su lugar de trabajo, experimentan sentimientos de amenaza e incertidumbre, y pasan por un proceso de construcción de sentido en el que necesitan información que les ayude a formar un sentido de predicción y comprensión de la situación (Sutton y Khan, 1986). La información precisa y oportuna dentro de la organización, ya sea por canales formales o informales, es capaz de disminuir la inseguridad laboral frente a cambios inminentes (Ashford, 1988). Incluso cuando no es posible entregar información, se sugiere que los agentes del cambio expliquen a los empleados por qué hay información limitada y anuncien cuándo habrá más información disponible (Jimmieson, 2004).

Distintas investigaciones han arrojado resultados que prueban que, ante un cambio organizacional impuesto, el suministro de información oportuno y eficaz se asocia con menores niveles de ansiedad, mejora las reacciones de los empleados ante adversidades, reduce resultados disfuncionales asociados, promueve la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Jimmieson, 2004).

Desde la investigación en Psicología Social existe consenso en torno al poder explicativo que poseen las variables vinculadas al procesamiento y características de la información que se entrega a las personas, específicamente, sobre la posibilidad de manipular la ambivalencia a través de la consistencia de la información entregada (Hmielowsky, 2008; Jonas, Diehl & Bromer, 1997; Maio, Bell & Esses, 1996; Van Harreveld, Van der Pligt, De Vries, Wenneke & Verhue, 2004).

En esta investigación se consideran dos tipos de información: la información consistente, en la que la organización entrega a sus empleados información exclusivamente positiva o bien sólo negativa; y la información inconsistente, en la que el empleado recibe tanto aspectos

negativos como positivos de manera simultánea respecto de una situación de cambio. Considerando estos antecedentes se plantea la primera hipótesis.

Hipótesis 1: Cuando el trabajador recibe información consistente (positiva o negativa), reportará niveles de ambivalencia significativamente menores v/s cuando el trabajador recibe información inconsistente (positiva y negativa simultáneamente), reportará niveles de ambivalencia significativamente mayores.

3.3 Actitud e intención conductual frente al cambio organizacional

Cacioppo, Petty & Crites (1994) consideran que las actitudes pueden definirse como la percepción evaluativa, general y duradera, sobre alguna persona, objeto o problema. El cambio de actitud sería, entonces, la modificación de la percepción evaluativa general de un individuo acerca de un estímulo o de un conjunto de estímulos. Gordon & Allport (1958, citado en Davidoff, 1997), mencionan que las personas obtienen algunas actitudes por medio de principios conductuales de aprendizaje, sin percatarse de que aprenden algo. Una forma de influencia es el aprendizaje por observación, es decir, sólo viendo e imitando a otros. Es posible que las recompensas y los castigos, también, intervengan. Su crítica y rechazo puede debilitar las actitudes, incluso si un asunto es de poca trascendencia, el consenso o rechazo de desconocidos puede influir sobre qué actitudes expresa una persona (Insko, 1965, citado en Rubiano, 2011).

De forma similar, según Secrod & Beckman (1969, citado en Vakola, Tsaousis & Nikolaou, 2004), consideran que las actitudes son guiadas por los sentimientos, pensamientos y predisposiciones de cada individuo, las cuales se ven desplazadas en su manera de actuar ante las diferentes situaciones del ambiente. Lo anterior lo complementan los mismos autores citando a Elizur & Guttman (1976); ellos conciben las actitudes como un concepto tridimensional que está compuesto por elementos cognitivos, emocionales e intencionales/conductuales. El componente emocional hace referencia a los sentimientos respecto al cambio, el componente cognitivo hace referencia a la opinión que la persona tiene respecto a las ventajas o desventajas, utilidad y necesidad, y el conocimiento requerido para manejar el cambio; y finalmente el

componente intencional/conductual hace referencia a las acciones que ya han sido tomadas o serán tomadas a favor o en contra del cambio.

Para Elías (2009) la actitud hacia el cambio organizacional desde el punto de vista de un empleado, generalmente, es de forma positiva o negativa, según su juicio evaluativo hacia un cambio implementado dentro de su organización; por ello mismo, se enfatiza que las actitudes hacia el cambio son un componente clave para determinar el éxito o no de la implementación del cambio organizacional. En esta misma línea, Rubiano (2011) resalta que las actitudes, también, se presentan en grupos y organizaciones, lo que indica la importancia del actuar del individuo en el ambiente organizacional, porque allí es donde se evidencia su comportamiento. Por lo tanto, cuando los empleados poseen una actitud fuerte y positiva hacia el cambio, es probable que su comportamiento facilite la iniciativa de cambio que se está aplicando. Pero si por el contrario, los empleados poseen una fuerte actitud negativa hacia el cambio, son más propensos a presentar resistencia, a evidenciar conductas de desprecio, frustración y hasta de sabotear la iniciativa de cambio.

Por otro lado, de acuerdo a la intención conductual, se tiene conocimientos en relación a la teoría de la Conducta Planificada de Ajzen (1991, citado en Rodríguez, 2015) las actitudes conductuales conllevan, complementariamente, una intención que es aceptada como un adecuado predictor de la conducta en tanto el contexto permanezca estable. De la misma forma, Venkatesh (2008) afirma que la intención conductual es un importante predictor de causalidad de la conducta, capaz de mediar la influencia de diversas creencias y las variables externas (por ejemplo, las características individuales, las características del sistema, etc.) en el comportamiento. La intención conductual sería, por tanto, un reflejo del esquema interno de las creencias del individuo.

Hipótesis 2: Habría una fuerte asociación entre actitud, intención conductual, ambivalencia y las dimensiones del bienestar psicosocial.

3.4 Bienestar y Factores del Cuestionario de Bienestar Laboral General

El bienestar es un referente teórico de primer orden que cobra relevancia en 1948, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo utiliza en su declaración constitucional para definir salud como estado completo de bienestar físico, psicológico y social. Desde entonces se han realizado estudios que profundizan en la relación entre trabajo y bienestar. De acuerdo al significado más aceptado, el bienestar consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva (Blanch, 2010).

El bienestar ha sido abordado desde distintas perspectivas y por diversos autores. Ryff (1989) propuso seis dimensiones para operacionalizar el bienestar psicológico (autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal). En complemento, Keyes (1998), señala que el bienestar social recoge los aspectos interpersonales de la salud mental, los cuales se componen de cinco dimensiones: integración social, aceptación social, contribución social, actualización social y coherencia social. Zubietea (2012) desarrolla el bienestar psicosocial a través de estos autores.

Blanch (2010), siguiendo esta misma línea, creó un Cuestionario basado en el Modelo Teórico de Bienestar Laboral General. Este aporte fue realizado con la intención de colaborar en la tarea de ampliar el repertorio de instrumentos de evaluación disponibles en el ámbito del bienestar, el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) fue concebido como herramienta específica de evaluación de las dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo, así como del carácter bipolar de esta experiencia. A diferencia de la mayoría de las escalas de bienestar, que suelen referirse a la “vida” en general, con este cuestionario se pretende evaluar el bienestar psicológico laboralmente situado.

En el modelo teórico que orientó el diseño del cuestionario, según el cual, el bienestar laboral general incluye dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (que abarca, a su vez, las facetas de afectos, competencias y expectativas) y efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación).

En base a los antecedentes mencionados, es apropiado pensar que algunas de las dimensiones que componen la escala de bienestar (Blanch, 2010) puedan verse perjudicadas

cuando se hace presente la ambivalencia, considerando que la contradicción interna, de cogniciones y emociones contrapuestas, podrían afectar su experiencia de seguridad y estabilidad, provocar ansiedad y aumentar su incertidumbre con respecto al futuro. Por lo mismo, se sugiere que variables como la ambivalencia, actitud e intención conductual ante la situación de cambio organizacional podrían relacionarse con las dimensiones señaladas del Bienestar General Laboral, formulando las siguientes hipótesis.

Hipótesis Específica 2.1 Existiría una fuerte asociación directa entre actitud e intención conductual ante el cambio organizacional.

Hipótesis Específica 2.2 Se encontraría una fuerte asociación entre la ambivalencia del trabajador ante el cambio organizacional y su nivel de bienestar laboral general

Hipótesis Específica 2.3 Las dimensiones del bienestar laboral general se relacionarían significativamente con la actitud del trabajador ante la situación de cambio organizacional

Hipótesis específica 2.4 Las dimensiones del bienestar laboral general se relacionarían significativamente con la intención conductual del trabajador ante la situación de cambio organizacional.

3.4.1 Factor General de Bienestar Psicosocial

El concepto de Bienestar Psicosocial comprende los aspectos psicológicos y sociales que subyacen en la actividad laboral que desempeña un trabajador y que afecta la calidad de vida de los mismos (Beleño, R. et al., 2014).

Desde el cuestionario de bienestar laboral general, propuesto por Blanch (año), surgen diversas dimensiones, las cuales se detallan a continuación.

3.4.1.1 Subfactor afectos y competencias.

Afectos: Constituye el plano hedónico, es decir, el que contiene el agrado experimentado por la persona con sus sentimientos, emociones y estados de ánimo más frecuentes. Estos componentes en cierta medida están relacionados. Una persona que tenga experiencias emocionales placenteras es más probable que perciba su vida como deseable y positiva. Así mismo, los sujetos que tienen un mayor bienestar subjetivo son aquellos en los que predominan

esta valoración positiva de sus circunstancias y eventos vitales; mientras que los “infelices” serían los que valoran la mayor parte de estos acontecimientos como perjudiciales (García, M., 2002).

Competencias: Las competencias corresponden a conocimientos, aptitudes, habilidades, control y persistencia para hacer frente a las dificultades y barreras y alcanzar el desempeño, disposición para hacer y saber cómo desempeñar el rol (Beleño, R. et al., 2014).

3.4.1.2 Subfactor de expectativas.

Expectativas: Se refieren a las anticipaciones de una relación sistemática entre eventos u objetos en una situación futura, es decir, si ciertos eventos son registrados, en consecuencia, ciertos eventos son esperados. Las expectativas pueden ser inferidas por tener un estatus causal en las que las propias acciones de un individuo producen una cierta consecuencia (Beleño, R. et al., 2014).

3.4.2 Factor General de Efectos Colaterales

Al hablar de efectos colaterales se hace referencia a los daños que pueden ser causados de manera involuntaria o accidental a partir de una actuación que está dirigida a generar otros resultados. El término colateral se utiliza principalmente para hacer referencia a algo que es secundario, indirecto, que no es resultado de algo intencionado sino que surge como consecuencia indirecta (Beleño, R. et al., 2014).

3.4.2.1 Subfactor de somatización y desgaste.

Somatización: Es un patrón de síntomas somáticos recurrentes, múltiples y clínicamente significativos, es decir, que requieren tratamiento médico o causan un deterioro evidente de la actividad social o laboral (Beleño, R. et al., 2014).

Desgaste: Es considerado una fuente importante de deterioro en la motivación laboral, que explica la falta de estimulación, la baja productividad y la accidentalidad laboral tanto

psíquica, emocional y física. Otros lo definen como agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo (Beleño, R. et al., 2014).

3.4.2.2 Subfactor de alienación.

Alienación: La alienación es definida como la conciencia de discrepancia entre los propios valores y las demandas de la realidad (Sherpard 1973; Johnson, 1973). La alienación implica una intensa desconexión o desarraigo de un individuo de las cosas, gente e ideas del mundo que le rodea (Horowitz, 1966) e, incluso, de sí mismo (Fromm, 1955). Estudios previos sugieren que la alienación laboral, o aquella que se produce en el trabajo, daña el rendimiento en las organizaciones (Mottaz, 1981; Sarros et al., 2002); generando, por ejemplo, sentimientos de incapacidad, futilidad y aislamiento en el trabajador, la alienación laboral parece en efecto poner en riesgo la productividad individual, descontrolar la rotación y la incidencia de conductas destructivas, y coadyuvar en la aparición del stress entre los trabajadores o el síndrome burnout (Zoghbi & Caamaño, 2010). Sin embargo, a pesar de su firme desarrollo conceptual y de la certeza de sus indeseables consecuencias, un número escaso de estudios organizacionales han sido conducidos para determinar sus causas (Kohn, 1976; Nair & Vohra, 2010; citado en Zoghbi, 2011). Efectivamente, a pesar de importantes hallazgos como los obtenidos por Sarros et al (2002) o Hirschfeld y Feild (2000) quienes plantean que los estilos de liderazgo insensibles y poco motivadores (es decir, “transaccionales”), o el compromiso afectivo, actúan como causas de la alienación laboral, la literatura actual parece todavía cubrir sólo una insuficiente parcela del amplio abanico de causas posibles que sugiere el complejo entramado organizacional (Zoghbi, 2011).

4. INVESTIGACIÓN

4.1 Fundamentos de la investigación

Este trabajo aportará a la literatura hispana información teórica y empírica sobre el cambio organizacional y sus efectos en los trabajadores, pues la mayor parte de la información disponible hoy sobre este tema en el área de la Psicología Laboral y de las Organizaciones, se encuentra en idioma inglés.

En el país hay escasos artículos que aborden esta temática, y las publicaciones tienden a estar muy poco actualizadas. No obstante, Parra (2011) analiza la salud mental en espacios de trabajos nocivos en Chile, lo que da cuenta de la importancia que ha ido adquiriendo el tema en los últimos años. Desde ese estudio, se desprende que el lugar de trabajo puede ser un ambiente adecuado para realizar una promoción en salud mental, como parte de la política de Recursos Humanos y que la minimización de los estresores y la promoción de prácticas que protejan la salud mental puede ser de ayuda en la atención primaria, por lo demás, se reconoce que los problemas son multicausales y que la salud adquiere gran relevancia dentro de un contexto impuesto por los rápidos cambios que experimenta el trabajo. Si bien aquel estudio da cuenta de antecedentes relevantes y da un primer indicio de la importancia del bienestar de las personas en el trabajo en nuestra realidad nacional, se aborda desde un enfoque médico y desde la psiquiatría.

El presente estudio propone abarcar distintos elementos ante una realidad compleja, aportando conocimiento sobre variables tan importantes como lo son el manejo de la información y el cómo éste afecta a la ambivalencia y, a la vez, el bienestar de las personas que están siendo sometidas a un cambio organizacional. El poder conocer la relación entre estas variables permitirá diseñar intervenciones específicas en situaciones particulares de cambio.

Este estudio también, como se ha mencionado, incorpora una mirada enfocada en el bienestar psicosocial de las personas, el cual da un giro en las investigaciones que existen en la actualidad, debido a que la mayoría de las investigaciones en Psicología Organizacional aborda el tema desde cómo los trabajadores reaccionan ante el cambio organizacional mediante la “resistencia al cambio” o el “apoyo al cambio” (Ashforth & Mael, 1998; Brower & Abolafia,

1995; Coch & French, 1948, citado en McCaffrey, Faerman & Hart, 1995; Hylan, 2008; Sagie, Elizur & Greenbaum, 1985; Shapiro, Lewicki & Devine, 1995), sin analizar las diversas implicancias que surgen al interior de cada trabajador y sin considerar la posibilidad de que las personas puedan tener reacciones que involucren, fuertemente, apoyo y resistencia simultáneamente.

4.2 Objetivos Generales

4.2.1 Objetivo 1. Analizar la influencia del tipo de información (consistente e inconsistente) sobre el nivel de ambivalencia experimentada por el trabajador en contexto de cambio organizacional.

4.2.2 Objetivo 2. Explorar la relación entre actitud, intención conductual, ambivalencia actitudinal y las dimensiones del bienestar laboral general del trabajador.

4.3 Objetivos Específicos.

4.3.1 Objetivo 1. Estimar la influencia que ejerce el tipo de información (consistente v/s inconsistente) entregada al trabajador sobre el nivel de ambivalencia actitudinal que presentará ante situaciones de cambio organizacional.

4.3.2 Objetivo 2. Identificar la relación entre actitud, intención conductual, ambivalencia actitudinal y las dimensiones del bienestar laboral general del trabajador.

4.4 Hipótesis Generales.

4.4.1 Hipótesis 1: Es posible modular el nivel de ambivalencia actitudinal experimentado por el trabajador a través de la manipulación del tipo de información (consistente v/inconsistente) que recibe ante un cambio organizacional.

4.4.2 Hipótesis 2: Habría una fuerte asociación entre actitud, intención conductual y ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional y las dimensiones del bienestar laboral general.

4.5 Hipótesis Específicas.

Hipótesis Específica 1.1 La exposición a información inconsistente (información positiva y negativa en forma simultánea) acerca de una situación de cambio organizacional, se asociaría con niveles significativamente más elevados de ambivalencia actitudinal. A su vez, se espera que trabajadores expuestos a información consistente muestren niveles de ambivalencia actitudinal significativamente más bajos.

Hipótesis Específica 2.1 Existiría una fuerte asociación directa entre actitud e intención conductual ante el cambio organizacional.

Hipótesis Específica 2.2 Se encontraría una fuerte asociación entre la ambivalencia del trabajador ante el cambio organizacional y su nivel de bienestar laboral general.

Hipótesis Específica 2.3 Las dimensiones del bienestar laboral se relacionarían significativamente con la actitud del trabajador ante la situación de cambio organizacional.

Hipótesis específica 2.4 Las dimensiones del bienestar laboral se relacionarían significativamente con la intención conductual del trabajador ante la situación de cambio organizacional.

4.6 Método.

4.6.1 Participantes.

La muestra fue conformada por 70 participantes pertenecientes a una Facultad perteneciente a Universidad Pública en Chile que se encontraba experimentando un cambio de dependencia físicas y de estructura organizacional. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado

y con afijación proporcional. Los participantes fueron asignados al azar a dos grupos, A y B, conformados por 35 personas cada uno. El universo desde el que se extrajo la muestra estaba constituido por 265 trabajadores y la muestra fue estratificada por nivel de cargo (académico y no académico) y por unidad académica a la que pertenecen (Decanato, Educación Parvularia, Enfermería, Fonoaudiología, Kinesiología, Medicina, Obstetricia y Tecnología Médica) y la fijación fue tipo proporcional. El cálculo del tamaño muestral se efectuó mediante un Análisis de Potencia a priori con el programa G*Power 3.1 (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2007), considerando: una prueba t de Student para diferencia de promedios entre dos grupos independientes. Para efectuar este cálculo, se incluyeron los siguientes parámetros: prueba de una cola; tamaño de efecto = 0,6; probabilidad de error Tipo I = 0,05; potencia esperada = 0,8; proporción entre los dos grupos 1:1. Como requisito general fue preciso que los participantes tuviesen estudios de enseñanza media completa, nivel técnico o profesional universitario, desempeñando cargo de tipo académico o administrativo, técnico o profesional; también, debían poseer al menos dos años de experiencia laboral en total y como mínimo seis meses de permanencia en la institución.

Considerando los criterios de inclusión mencionados anteriormente la muestra se compuso por 70 participantes (41 mujeres y 29 hombres), con edades fluctuantes entre 27 y 68 años y un promedio de edad de 44,48 años ($DE = 9,99$).

Sobre a la distribución por distintas unidades académicas, un 11,4% de los participantes pertenecen a la Escuela de Fonoaudiología, un 10,0% a la Escuela de Kinesiología, un 14,3% a la de Enfermería, un 10,0% a Obstetricia, un 34,3% a Medicina, un 4,3% a Tecnología médica, un 5,7% a Educación Parvularia y un 10,0% de los participantes pertenecen al Decanato de la Facultad. En relación al tipo de cargo desempeñado, un 51,4% de los participantes ejercía como académico y el 48,6% en cargos no académicos.

4.6.2 Procedimiento

La ambivalencia se investigó en este estudio en relación a una situación de cambio impuesto que consistió en la reubicación del Campus de Medicina de una Universidad Pública,

ubicada en la Quinta Región, Chile. El nuevo Campus fue diseñado para incluir a varias carreras pertenecientes a la Facultad de Medicina y así centralizar la Facultad.

Dado que algunos de los instrumentos a utilizar en el estudio están adaptados al español y han sido aplicados en un contexto organizacional diferente, se realizó una primera etapa de entrevistas semi-estructuradas sobre la situación de cambio, luego la adaptación lingüística de los instrumentos para su posterior evaluación a través de un juicio de expertos, compuesto por ocho profesionales del área, algunos de ellos especialistas en psicometría y/o que cuentan con grado académico de Doctor en Psicología. Este procedimiento se llevó a cabo para efectuar posibles correcciones de contenido y forma de las sub escalas e ítems incluidas en los instrumentos. Para la selección de la muestra, se dispuso del compromiso formal de la Dirección de Personal de la institución universitaria pública. Con posterioridad a ello, se coordinaron visitas a las distintas Escuelas que conforman la Facultad de Medicina de la Universidad. Al hacerlo, se entregó información acerca de los objetivos del estudio y la naturaleza de su participación en el mismo. Terminadas estas etapas, se inició la aplicación del instrumento en su versión final, que fue entregado en formato impreso.

De acuerdo a los requerimientos éticos se enfatizó el carácter voluntario y anónimo de la colaboración de cada participante, mediante la aceptación y firma de un consentimiento informado (Anexo 1) que contenía el nombre, el contacto telefónico y el e-mail de la profesora guía de la presente investigación de seminario de tesis.

Para mantener la confidencialidad de la información, las respuestas de los participantes fueron identificadas solamente con un número de código y su nombre no fue escrito en ningún cuestionario, asegurando que la información no podría ser conocida por personas ajenas a la investigación.

Una vez que los participantes entregaban el consentimiento informado correctamente firmado, se les aplicaba el cuestionario en papel. La evaluación se realizó en forma presencial y las instrucciones se entregaron por escrito al momento de aplicar las escalas correspondientes.

Se utilizó un diseño de tipo experimental a fin de cumplir el Objetivo 1, y adicionalmente se exploró la relación entre ambivalencia, actitud, intención conductual ante el cambio organizacional y bienestar laboral, relativas al Objetivo 2.

El diseño de tipo experimental contempló dos grupos asignados al azar (grupo A y grupo B) y medidas luego de leer la información contenida en el instrumento. Se efectuó una manipulación del nivel de ambivalencia actitudinal presentado frente a la situación de cambio organizacional. La variable criterio correspondió al nivel de ambivalencia actitudinal y la variable predictora, al tipo de información entregada (consistente v/s inconsistente). Se administró un cuestionario diferente a cada grupo y fue contestado por cada participante en forma individual. Al grupo A, se le entregó un cuestionario con información inconsistente (Cuestionario Forma A) que contemplaba un escenario de cambio organizacional con información a favor (positiva) y en contra (negativa) simultáneamente. Al grupo B, se le administró un cuestionario con información consistente (Cuestionario Forma B) incluyendo el mismo escenario de cambio, pero sólo con información a favor (consistente/positiva) en relación a la situación de cambio organizacional. El propósito de este diseño fue probar la manipulación de la ambivalencia experimentada por el trabajador mediante el tipo de información que éste recibe. Para el Objetivo 2 se realizó un análisis correlacional que contempló ambas muestras unificadas en un solo grupo. Las variables que se abordaron fueron ambivalencia actitudinal, intención conductual, actitud y las dimensiones del bienestar laboral. El propósito de este diseño fue explorar las relaciones existentes entre estas variables.

4.6.3 Instrumentos.

Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

Cuestionario. Escenario de cambio organizacional en dos versiones:

Forma A: Escenario de cambio relativo a modificaciones de estrategia y estructura organizacional + Información no consistente respecto de cambios (aspectos positivos y negativos).

Forma B: Escenario de cambio relativo a modificaciones de estrategia y estructura organizacional + Información consistente respecto de cambios (aspectos positivos).

Ambas formas comienzan con la siguiente instrucción: "Por favor, imagine que Ud. es miembro de una institución de Educación Superior "IES" y que se está viendo afectado de manera directa o indirecta por una serie de cambios que la institución está implementando". Seguido a esto se narra un escenario de cambio organizacional que es idéntico para ambas formas, agregando información evaluativa diferencial para cada cuestionario, la que debía ser considerada por el participante con el propósito de responder los ítems pertenecientes a las tres variables en estudio: actitud, ambivalencia e intención conductual ante el cambio organizacional. La información adicional se refería a una evaluación que habían efectuado expertos en materia de gestión de procesos de cambio organizacional, utilizando seis criterios. En el cuestionario-forma A estos criterios eran presentados con información inconsistente, es decir, tanto positiva como negativa a la vez; en cambio, en el cuestionario Forma B, estos criterios se presentaron otorgando solo información consistente positiva (Anexo 1).

Escalas.

Actitud ante el cambio organizacional. La actitud ante el cambio organizacional se evaluó mediante una escala de auto-reporte compuesta por cuatro ítems en escala de diferencial semántico bipolar, que va desde 1 (*Totalmente en desacuerdo*) a 6 (*Totalmente en acuerdo*), que evalúan el grado de disposición del sujeto frente al cambio organizacional, y que debían responder desde la situación presentada en el escenario inicial. (Jonas et al., 1997; Conner et al., 2002). Un ejemplo de ítem es: "La información entregada sobre cómo se harán los cambios y a quiénes afectarán es adecuada".

Mediante un análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales, sin rotación), aplicado a la escala de las Forma A y B, el gráfico de sedimentación y los autovalores sugirió una solución factorial de un factor, que dio cuenta del 47,4% y 67,8% de la variabilidad de la escala, respectivamente. La consistencia interna estimada mediante el índice alfa de Cronbach fue 0,75 y 0,89 para cada grupo que responde los cuestionarios Forma A y Forma B. El puntaje individual en la escala de actitudes ante el cambio organizacional se obtuvo calculando el promedio de los cuatro ítems. Puntajes más altos indican mayor grado de acuerdo o disposición positiva hacia la situación de cambio presentada.

Las cargas factoriales de la escala actitud ante el cambio organizacional fluctuaron entre 0,53 y 0,95 en la forma A y entre 0,67 y 0,90 en la Forma B. Estos valores sugieren una adecuada homogeneidad de la escala dentro de los estándares recomendables.

Ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional. Esta escala fue diseñada en formato de diferencial semántico dividido unipolar (Thomson, 1995; Oreg & Sverdllick, 2011), la que a su vez estaba conformada por dos sub-escalas (positiva y negativa), compuestas por tres ítems cada una, que evaluaban por separado los atributos positivos y los atributos negativos frente al objeto de actitud. En términos formales, ambas sub-escalas se presentaron separadas. En cada ítem de la sub-escala Ambivalencia Positiva la persona debía manifestar su disposición de favorabilidad ante el contenido presentado en una escala que puntuaba desde 0 (*Nada de acuerdo*) a 3 (*Muy de acuerdo*). En relación a la dimensión negativa, la persona tenía que señalar su disposición de desfavorabilidad frente a cada ítem en una escala que transcurre desde 0 (*Nada de acuerdo*) a 3 (*Muy de acuerdo*). Ejemplos de ítems de las sub-escalas positiva y negativa, respectivamente, son: “Yo creo que el cambio de dependencias físicas de la “Facultad A” puede potenciar la forma de trabajar mi Unidad Académica”, y “Yo me he manifestado en contra del cambio que se está implementando en la “Facultad A”.

Con el fin de combinar estas evaluaciones, propias al objeto de actitud, se emplea la siguiente fórmula propuesta por Griffin (Thomson et al., 1995). $Ambivalencia = (P + N) / 2 - |P - N|$, donde P y N son medidas en escalas unipolares que surgen de los dos tipos de preguntas realizadas separadamente.

La consistencia interna de la sub-escala Ambivalencia Positiva, estimada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, fue 0,94 para la Forma A y 0,93 para la Forma B. A su vez, la consistencia interna de la sub-escala Ambivalencia Negativa fue de 0,87 y 0,85 en sus Formas A y B, respectivamente, calculada a través del coeficiente alfa de Cronbach.

Se realizó el análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales sin rotación) para cada una de las escalas de los cuestionarios Forma A y B, en donde los autovalores y el gráfico de sedimentación sugirieron una solución factorial de un factor que explica el 85,2% y el 82,4% de la variabilidad de la escala, respectivamente, tanto en la sub-escala Ambivalencia Positiva como la de Ambivalencia Negativa.

Las cargas factoriales de la sub-escala Ambivalencia Positiva fluctuaron entre 0,88 y 0,94 en la Forma A y entre 0,56 y 0,93 en la Forma B. En cuanto a la sub-escala Ambivalencia Negativa las cargas factoriales fluctuaron entre 0,89 y 0,94 en las Formas A y B, respectivamente.

Intención conductual ante el cambio organizacional. Se evaluó a través una escala de auto-reporte compuesta por cuatro ítems en formato de diferencial semántico bipolar (Jonas et al., 1997; Conner et al., 2002) que transcurre desde 1 (*Muy poco probable*) a 7 (*Muy probable*), que medían el grado de intención del sujeto a realizar ciertas conductas relativas a la situación de cambio organizacional presentada en el escenario inicial. Un ejemplo de ítem de la escala de intención conductual es: “Si de un momento a otro me informan que seré trasladado de cargo y de área de trabajo es posible que me adapte fácilmente”.

Se realizó el análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales, sin rotación) para cada una de las escalas de los cuestionarios Forma A y B, en donde el gráfico de sedimentación y los autovalores sugirieron una solución factorial de un factor, que dio cuenta del 36,2% y del 62,6% de la variabilidad de la escala, respectivamente. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue 0,69 y 0,86 para las Formas A y B, respectivamente. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,52 y 0,68 en la Forma A y entre 0,56 y 0,93 en la Forma B.

Bienestar laboral. Los primeros dos ítems del Cuestionario de Bienestar Laboral General están redactados con formato de diferencial semántico, mientras que para los de las otras cuatro se usó un modelo Likert, desde 1 (*Nunca*) a 7 (*Siempre*). Tras el análisis de consistencia interna y validez de constructo, se eliminaron once ítems, quedando así dos escalas compuestas por 25 ítems agrupados en cuatro factores. La primera escala, de Bienestar Psicosocial, está compuesta por los sub factores de Afectividad y Competencias (9 ítems) y Expectativas (5 ítems); y la segunda escala, de Efectos Colaterales, la conforman los sub factores de Somatización y Desgaste (8 ítems) y Alineación (3 ítems) (Blanch, et al., 2010). Se realizó análisis de consistencia interna y análisis factorial exploratorio a la escala de Bienestar General Laboral en su totalidad. A continuación, se reportan en detalle:

La escala de Bienestar Laboral General en su totalidad, compuesta por los 25 ítems, mostró una consistencia interna de 0,92 (coeficiente alfa de Cronbach). El análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales con rotación Varimax) arrojó en su gráfico de sedimentación que existe una solución factorial de cuatro factores que explican el 64,2% de la varianza. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,49 y 0,93 para el Factor 1, entre 0,55 y 0,90 para el Factor 2, entre 0,69 y 0,81 para el Factor 3 y entre 0,56 y 0,72 para el Factor 4.

Al analizar la consistencia interna del factor general de Bienestar Psicosocial, calculada mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue 0,92. El análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales con rotación Varimax) indicó a través del gráfico de sedimentación dos factores que explican el 68,4% de la varianza. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,50 y 0,92 dentro del Factor 1, y entre 0,61 y 0,87 dentro del Factor 2.

En cuanto al factor general de Efectos Colaterales, su consistencia interna, calculada a través del coeficiente alfa de Cronbach, fue 0,90. El gráfico de sedimentación obtenido mediante el análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales con rotación Varimax) sugirió una solución factorial de dos sub factores que explican el 65,4% de la variabilidad de la escala. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,65 y 0,79 para el Factor 1 y entre 0,63 y 0,80 para el Factor 2.

Al analizar cada subfactor de la escala, se observó que la consistencia interna del primer subfactor, de Afectos y Competencias, estimada a través del coeficiente alfa de Cronbach, fue 0,93. El análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales, sin rotación) arrojó en su gráfico de sedimentación que existe una solución factorial de un solo factor que explica el 66,2% de la varianza. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,56 y 0,92.

La consistencia interna del segundo subfactor, Expectativas, fue estimado mediante el coeficiente alfa de Cronbach y resultó ser 0,88. A raíz del análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales sin rotación) los autovalores y el gráfico de sedimentación sugirieron un solo factor que dio cuenta del 67,8% de la varianza. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,65 y 0,86.

En cuanto al tercer subfactor, de Somatización y Desgaste, el análisis de consistencia interna, estimado a través del coeficiente de Cronbach, resultó ser 0,91. El análisis factorial

exploratorio (método de extracción de ejes principales sin rotación) indicó a través de autovalores y gráfico de sedimentación un solo factor que explica el 62,2% de la varianza. Sus cargas factoriales fluctuaron entre 0,69 y 0,84.

La consistencia interna del cuarto subfactor, Alienación, estimado a través del coeficiente alfa de Cronbach, fue 0,80. El análisis factorial exploratorio (método de extracción de ejes principales sin rotación) arrojó en su gráfico de sedimentación que existe una solución factorial de un solo factor que explica el 70,9% de la varianza. Las cargas factoriales fluctuaron entre 0,63 y 0,82.

Además se registraron variables socio-demográficas tales como: edad, sexo, nivel de educación, cargo desempeñado, antigüedad en el cargo y en la institución. Adicionalmente, se evaluaron otras variables: presencia/ausencia de experiencias previas de cambio organizacional en los últimos tres años, número de experiencias previas en los últimos tres años y si esta(s) experiencia(s) le afectó (afectaron) de forma directa o indirecta.

4.6.4 Análisis de datos.

Para la realización del análisis de los datos, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 19. En lo que refiere al análisis psicométrico de las escalas, se llevó a cabo una traducción cruzada de la Escala de Ambivalencia de Oreg (2011). En una segunda etapa, el cuestionario en su totalidad fue sometido a un juicio de expertos. A continuación, se realizó análisis de Confiabilidad y Análisis Factorial Exploratorio (AFE) para cada una de las escalas. Como técnica estadística para la contrastación de la Hipótesis 1 se empleó Pruebas T de Student y Análisis de la Varianza (ANOVA) y para la Hipótesis 2 se emplearon Correlaciones Bivariadas de Pearson.

5. Resultados

5.1 Análisis descriptivos.

Respecto de la primera hipótesis, el promedio del nivel de ambivalencia fue significativamente mayor en el grupo que respondió la Forma A, (información inconsistente) ($M = 1,24$, $DE = 0,36$, $n = 35$) que entre quienes contestaron la Forma B ($M = 0,89$, $DE = 0,49$, $n = 35$); $t(68) = 3,41$, $p < 0,001$, $d = 0,97$, 95% IC [0,15, 0,56], indicando que existe una diferencia significativa entre ambos grupos y, por tanto, el tipo de información entregada incide en el nivel de ambivalencia que experimenta el trabajador.

En relación a la segunda hipótesis se estimaron correlaciones bivariadas de Pearson entre las variables de estudio (Tabla 1). En general, se advirtieron correlaciones moderadas a altas entre las variables.

Se destacan las siguientes correlaciones, que mostraron ser altamente significativas:

- Actitud e intención conductual ($r(70) = 0,71$, $p = 0,000$).
- Actitud y dimensión bienestar psicosocial ($r(70) = 0,26$, $p = 0,027$).
- Actitud y alienación ($r(70) = -0,49$, $p = 0,000$).
- Intención y afectos y competencias ($r(70) = 0,35$, $p = 0,003$).
- Intención y dimensión bienestar psicosocial ($r(70) = 0,35$, $p = 0,003$).
- Intención y alienación ($r(70) = -0,41$, $p = 0,000$).

Mientras que las correlaciones moderadamente significativas son las siguientes:

- Ambivalencia actitudinal y alienación ($r(70) = 0,24$, $p = 0,050$).
- Actitud y expectativas ($r(70) = 0,26$, $p = 0,030$).
- Intención y dimensión efectos colaterales ($r(70) = -0,26$, $p = 0,030$).
- Intención y expectativas ($r(70) = 0,24$, $p = 0,045$).

Tabla 1*Correlación entre Variables*

	Ambivalencia actitudinal	Actitud	Intención conductual	Dimensión bienestar psicosocial	Dimensión efectos colaterales	Afectos y competencias	Expectativas
Ambival. Act.	-						
Actitud	-,101	-					
Intención conductual	-,120	,706**	-				
Dimensión bienestar psicosocial	-,177	,264*	,350**	-			
Dimensión efectos colaterales	,056	-,228	-,259*	-,184	-		
Afectos y competencias	-,181	,210	,345**	,919**	-,149	-	
Expectativas	-,110	,259*	,240*	,789**	-,176	,483**	-
Alienación	,235*	-,494**	-,414**	-,578**	,471**	-,528**	-,459**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Este trabajo se basó en una revisión crítica de los antecedentes conceptuales y empíricos de la investigación existente en Psicología Organizacional y Psicología Social, en torno a cómo los trabajadores reaccionan frente a situaciones de cambio en un contexto laboral. En este estudio, se planteó la idea de que las respuestas de los trabajadores ante el cambio organizacional no estaría determinada por factores como la resistencia al cambio, debido a que la determinación del grado en que las personas se resisten al cambio no daría cuenta de la complejidad de las respuestas de los trabajadores ante esas circunstancias, sino que sería necesario considerar un proceso más complejo, involucrando aspectos relativos a la experiencia de ambivalencia y del bienestar psicosocial del trabajador.

En investigaciones previas (Rodríguez, 2015) se ha planteado la existencia de trabajadores que pueden manifestarse como resistentes o dispuestos al cambio organizacional, sin embargo, este estudio considera a una parte de la población que aborda a los trabajadores “indiferentes” o “medianamente resistentes” que no habían sido contemplados en otras investigaciones.

Este tipo de trabajadores son esenciales para poder comprender de mejor forma los procesos psicológicos que se encuentran involucrados en las respuestas de las personas al momento de enfrentar cambios en su lugar de trabajo. Dados los antecedentes teóricos y empíricos existentes en la investigación en Psicología Social, se consideró prioritario dilucidar el rol que juega la ambivalencia actitudinal respecto de la intención conductual del trabajador. En forma complementaria y debido a la falta de estudios al respecto, se decidió tomar como línea de investigación simultánea, el bienestar psicosocial de los trabajadores sometidos a situaciones de cambio impuesto (Rodríguez, 2015).

Tomando en consideración que, desde la investigación efectuada en psicología social las variables que influyen en la ambivalencia actitudinal, se ha llegado a un consenso en torno al poder explicativo que tienen variables relativas al procesamiento y a las características de la información que reciben las personas en contextos de interacción social. Adhiriendo a esta última proposición, se concluye para la primera hipótesis que es posible modular el nivel de ambivalencia actitudinal a través de la manipulación del tipo de información que recibe el trabajador en una situación de cambio organizacional.

Es decir, cuando el trabajador recibe información consistente, este experimentará niveles de ambivalencia significativamente menores. Por otro lado, cuando el trabajador recibe información inconsistente, este experimentará niveles de ambivalencia significativamente mayores.

En relación a estos resultados se puede determinar que es fundamental considerar los aspectos comunicacionales de la organización, procurando entregar información clara, transparente y con anterioridad a la implementación del cambio. Incluso cuando no se encuentra disponible información detallada relativa al cambio y sus implicancias, se sugiere a los agentes del cambio que anuncien una fecha en la que habrá más información disponible (Jimmieson,

2004). Promover la participación y difundir la información hasta las bases también son métodos que permitirían mejorar la actitud de los trabajadores hacia el cambio.

Por otra parte, para la hipótesis 2 y sus subhipótesis se obtienen los siguientes hallazgos.

Hipótesis 2: Existe una asociación entre las variables señaladas; actitud, intención, ambivalencia actitudinal y bienestar laboral en una situación de cambio organizacional, no obstante, no hay correlación entre todas y se produce para ciertos factores de la escala de bienestar laboral, como se puede apreciar en las siguientes subhipótesis.

Hipótesis 2.1: Se concluye que la actitud está estrechamente relacionada con la intención, y la asociación entre ambas variables es altamente significativa, es decir, si el trabajador experimenta una actitud negativa ante una situación de cambio impuesto su intención conductual también será negativa hacia la organización y la situación de cambio.

Hipótesis 2.2: Se concluye que la ambivalencia actitudinal del trabajador ante un cambio organizacional se asocia significativamente con el subfactor de alienación del factor general efectos colaterales de la escala de bienestar laboral. es decir, si el trabajador se siente más alienado, su nivel de ambivalencia actitudinal también será mayor.

Este hallazgo es relevante para dimensionar que a mayores niveles de alienación, el trabajador experimentaría mayor desarraigo hacia la organización, su rendimiento laboral se vería afectado y la productividad de la empresa o institución se pondría en riesgo, según investigaciones de Horowitz (1966) y estudios precios de alienación laboral de Mottaz y Sarros (1981, 2002).

Hipótesis 2.3: Se concluye que la actitud del trabajador en una situación de cambio organizacional se asocia fuertemente con el subfactor de alienación del factor general efectos colaterales y con el factor general de bienestar psicosocial. En otras palabras, si el trabajador se siente alienado, su actitud sería negativa. Así mismo, si el trabajador tiene bajos niveles de bienestar psicosocial su actitud también será negativa ante una situación de cambio. Por lo tanto, sus competencias y expectativas serán bajas en su contexto laboral.

Hipótesis 2.4: Se concluye que la intención conductual del trabajador en una situación de cambio organizacional se relaciona significativamente con el subfactor de alienación del factor general efectos colaterales y el subfactor de afectos y competencias del factor general bienestar

psicosocial, lo cual indicaría que si el trabajador se siente alienado, su intención conductual será negativa, mientras que al ser su intención conductual negativa también sus afectos y competencias serán menores para enfrentar el cambio.

Esto implicaría que el trabajador, al sentirse alienado, sentiría discrepancia entre sus propios valores y las demandas de la realidad o exigencias de la organización como demuestran investigaciones de Sherpard y Johnson (1973). Por otro lado a través de los hallazgos presentes, podría sugerirse que tanto su afectividad, como sus aptitudes, conocimientos y habilidades serían ajenas a la institución del trabajador.

7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y POSIBLES LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Entre las limitaciones que se han percibido en el transcurso del estudio se encuentra en primer lugar, el tamaño muestral, que incide en la potencia de la investigación, dado esto, no se permite explorar todas las posibilidades de análisis para el estudio. Similarmente, se requiere de una potencia más grande para apreciar el rol de variables moderadoras respecto de la relación con otras variables.

Un segundo punto, es que se presentaron inconvenientes para acceder de forma rápida a las personas encuestadas, ya que depende de factores como la disponibilidad de tiempo y voluntad de los propios funcionarios.

Otra limitante, es que las respuestas pueden conllevar deseabilidad social, en algunos casos, aun cuando se ha informado la confidencialidad del estudio, debido a que las personas pueden tener creencias arraigadas, presiones o temores sobre la finalidad del estudio, a pesar de los resguardos éticos en relación a la confidencialidad de la información.

En cuanto a las posibles líneas de investigación futuras, se cree necesario indagar el rol de la ambivalencia como factor moderador sobre las variables actitud e intención conductual con un tamaño muestral mayor, debido a que reportaría información más detallada sobre qué aspectos inciden ante una situación de cambio impuesto. Los antecedentes teóricos y empíricos que existen hoy sobre ambivalencia provienen, principalmente, de la Psicología Social, pero aún no se dispone de estudios que hayan planteado un modelo que considere el rol moderador de la

ambivalencia del trabajador vinculado a variables antecedentes de las actitudes del trabajador ante el cambio organizacional.

Finalmente, sería interesante indagar en profundidad el concepto de la alienación, dado que este sub factor que compone la escala de bienestar laboral general de Blanch, tuvo una alta correlación con las variables actitud e intención conductual ante el cambio organizacional y la dimensión de bienestar psicosocial, por ende se convierte en un aspecto a considerar dentro de la implementación de intervenciones en el ámbito organizacional, y en lo que refiere al desempeño y productividad en condiciones contextuales no favorables.

8. REFERENCIAS

- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Armitage, C. J. & Arden, M. A. (2007). Felt and potential ambivalence across the stages of change. *Journal of Health Psychology*, 12; 149-158.
- Ashford, S. J. (1988). Individual strategies for coping with stress during organizational transition. *Journal of Applied Behavioral Science*, 24, 19–36.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. A. (1998). The power of resistance: Sustaining valued identities. In R. M. Kramer & M. A. Neale (Eds.), *Power and influence in organizations*: 89- 120. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Beleño, R., Crissien, J., Silvera, L., Ucrós, M. (2014) Bienestar Laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa C.U.C. en el 2013. *Departamento de post-grados especialización en estudios pedagógicos, Barranquilla*.
- Blanch, J.M., Sahagún, M.A., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010).Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Brower, R. S., & Abolafia, M. Y. (1995). The structural embeddedness of resistance among public managers. *Group and Organization Management*, 20, 149-166.
- Cacioppo, J., Petty, R. & Crites, S. (1994). Attitude Change. *Encyclopedia of Human Behavior*, vol. 1, 261-270.
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc. Graw Hill: Colombia.
- Conner, Daryl R. (1992). *Managing at the speed of change: how resilient managers succeed and prosper where others fail*. Random House: Toronto.
- Conner, M., Sparks, P., Povey, R., James, R., Shepherd, R. & Armitage, C. (2002). Moderator effects of attitudinal ambivalence on attitude-behavior relationships. *European Journal of Social Psychology*, 32, 705-718.
- Davidoff, L. (1997). *Introducción a la psicología*. (3ª. ed.). Mc. Graw Hill.

- Elías, S. (2009). Employee Commitment in Times of Change: Assessing the Importance of Attitudes toward Organizational Change. *Journal of Management*, 35(1), 37-55.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. (3^a ed.). London: Sage publications.
- García, M. (2002). El bienestar subjetivo. *Escritos de Psicología*, 6, 18-39
- Hmielowsky, J. (2008). Balancing Risks and Rewards: How Attitudinal Ambivalence Influences Information- Processing and Decision-Making About Emerging Technologies. Paper Submitted for Review *for the NCA Annual Doctoral Honors Seminar*. The Ohio State University.
- Hylan, P. (2008). Understanding Resistance to Change: Considering Followers' Dispositions and Leadership Styles. Work presented in The 23rd Annual Conference of The Society For Industrial and Organizational Psychology. April, San Francisco, California.
- Jimmieson, N. L., Terry, D. J., & Callan, V. J. (2004). A longitudinal study of employee adaptation to organizational change: the role of change-related information and change-related self-efficacy. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 11.
- Jimmieson (2014). Un estudio longitudinal sobre la adaptación del empleado al Cambio Organizacional: el rol del cambio ligado a la autoeficacia.
- Jonas, K., Diehl, M., & Bromer, P. (1997). Effects of attitudinal ambivalence on information processing and attitude-intention consistency. *Journal of Experimental Social Psychology*, 33, 190–210.
- Keyes, C. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press. 427 p.
- Lines, R. (2005). The Structure and Function of Attitudes Toward Organizational Change. *Human Resource Development Review*, 4, 1, 8-32.
- Maio, G., Bell, D. and Esses, V. (1996). Ambivalence in persuasion: the processing of messages about immigrant groups. *J Exp Soc Psychol* 32(6),513 –536.
- Matabanchoy Tulcán, Sonia Maritza. (2012). Salud en el trabajo. *Universidad y Salud*, 14(1), 87-102.
- McCaffrey, D. P., Faerman, S. R., & Hart, D. W. (1995). The appeal and difficulties of participative systems. *Organization Science*, 6, 603-627.

- Milliken, F. J. (1987). Three types of perceived uncertainty about the environment: State, effect, and response uncertainty. *Academy of Management Review*, 12, 133–143.
- Nielsen y Daniels (2012). Mejorando los estados de bienestar de los líderes de equipos y las experiencias de desafío durante el cambio organizacional: Un estudio aleatorio y controlado.
- Oreg, Sh & Sverdllick, N. (2011). Ambivalence Toward Imposed Change: The Conflict Between Dispositional Resistance to Change and the Orientation Toward the Change Agent. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 96, No. 2, 337–349.
- Parra, M. (2001). Monografías de Gestión en Psiquiatría y Salud Mental: Salud Mental y Trabajo. Universidad de Santiago de Chile. Extraído de http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/salud_docente/manuel_parra_salud_mental_trabajo.pdf
- Piderit, S. (2000) Rethinking Resistance and Recognizing Ambivalent: A Multidimensional view of attitudes towards an Organizational Change. *Academy of Management Review*, 4, 783-794.
- Randall, J., & Procter, S. (2008). Ambiguity and ambivalence: Senior managers' accounts of organizational change in a restructured government department. *Journal of Organizational Change Management*, 21(6), 686–700.
- Rodríguez, V. (2015). *Ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional: Un análisis desde el individuo en contexto laboral* (Tesis de Doctorado). Extraído de http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/90556/RODRIGUEZ_VIVIANA_1773D.pdf?sequence=1
- Rubiano, M. G., Rojas, M. F., & Díaz, S. (2011). Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. (Spanish). *Diversitas* (17949998), 7(1), 125-142.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology* 57 (6), 1069.
- Sagie, A., Elizur, D. & Greenbaum, C. W. (1985). Job experience, persuasion strategy, and resistance to change. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 157-162.

- Shapiro, D. L., Lewicki, R. J. & Devine, P. (1995). When do employees choose deceptive tactics to stop unwanted organizational change? *Research on Negotiation in Organizations*, 5: 155-184.
- Sutton, R. I., & Kahn, R. L. (1986). Prediction, understanding, and control as antidotes to organizational stress. In J. Lorsch (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 272–285). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Sverdlik, N., & Oreg, S. (2009). Personal values and conflicting motivational forces in the context of imposed change. *Journal of Personality*, 77, 1437–1466.
- Thompson, M. M., Zanna, M. P. & Griffin, D. W. (1995). Let's not be indifferent about (attitudinal) ambivalence. In R. E. Petty & J. A. Krosnick (Eds.). *Attitude Strength: Antecedents and consequences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Van Harreveld, F., Van der Pligt, J., de Vries, N., Wenneke, C. & Verhue, D. (2004). Ambivalence and information integration in attitudinal judgment. *British Journal of Social Psychology The British Psychological Society*, 43, 431–447.
- Vakola, M., Tsaousis, I. & Nikolaou, I. (2004). The Role of Emotional Intelligence and Personality Variables on Attitudes Toward Organisational Change. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 23- 89.
- Venkatesh, V., Brown, S. A., Maruping, L. M., & Bala, H. (2008). Predicting different conceptualizations of system use: The competing roles of behavioral intention, facilitating conditions, and behavioral expectation. *MIS Quarterly*, 32(3), 483-502.
- Zubieta, Elena M. y Delfino, Gisela. Bienestar subjetivo y psicosocial: Explorando diferencias de género. [online]. 2012, vol.3 [citado 2015-05-27], pp. 066-076, Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/salsoc/v3n1/a05.pdf>
- Zoghbi Manrique de Lara, P. (2011). Combatiendo la Alienación del empleado en el trabajo: ¿Qué papel puede jugar la Justicia Organizativa? *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 17, Nº 2, Mayo - Agosto 2011, pp. 161 - 171, ISSN: 1135-2523*.