

# *Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*

*Rosa GRAU GUMBAU  
Marisa SALANOVA SORIA  
Universidad Jaume I de Castellón  
José María PEIRÓ SILLA  
Universidad de Valencia*

## *Resumen*

Este trabajo analiza el rol modulador de las creencias de eficacia en el proceso de estrés laboral. En concreto se pretende estudiar la complementariedad entre dos medidas de autoeficacia: una generalizada y otra específica para el ámbito laboral. La hipótesis de partida es que la autoeficacia específica modulará más relaciones del estrés laboral y sus consecuencias que la autoeficacia generalizada. A partir de los datos obtenidos de 140 trabajadores que utilizan nuevas tecnologías en sus puestos, se constata que, en general, la autoeficacia modula las relaciones entre los estresores y sus consecuencias, en el sentido de que bajos niveles de autoeficacia están asociados a mayores niveles de estrés experimentado. Los resultados de los análisis de regresión múltiple jerárquica señalan que, aunque encontramos más efectos de interacción en el caso de la autoeficacia profesional, ambos tipos de autoeficacia son complementarias en cuanto a su rol modulador en los procesos de estrés, dependiendo su modulación del tipo de estresor y de la consecuencia de estrés específica considerada. En concreto encontramos que los trabajadores bajos en autoeficacia generalizada manifiestan mayor agotamiento emocional cuando la autonomía laboral es mayor; mientras que los trabajadores bajos en autoeficacia profesional manifiestan mayores niveles de cinismo cuando la rutina y el conflicto de rol son altos, y menores niveles de compromiso organizacional cuando tienen niveles elevados de conflicto de rol. Para los trabajadores altos en niveles de autoeficacia, tanto generalizada como específica, valores altos de los estresores no están asociados con consecuencias negativas del estrés. Finalmente se analizan las limitaciones de este estudio y las implicaciones que se derivan de los resultados.

*Palabras clave:* autoeficacia, autoeficacia específica, autoeficacia generalizada, estrés laboral.

## *Abstract*

This paper analyses the self-efficacy as a moderator in the occupational stress process. Specifically it is analyzing the complementarity between two self-efficacy measures: the generalised and the specific at work. The initial hypothesis is that specific self-efficacy will moderate more stress-strain relationship than the generalised self-efficacy. Based on data collected from 140 workers, who use new technology in their jobs, we have found that the self-efficacy moderates the relationship stress-strain in general, in the sense that low levels of self-efficacy are related to high levels of occupational stress. The results of hierarchical multiple regression analyses show that both general and professional self-efficacy are complementary as moderators in the stress processes, depending on the specific strain studied. However, it is found that professional self-efficacy has more interaction effects. Concretely, it is found that the individuals with low levels of generalised self-efficacy express more emotional exhaustion when is higher his/her autonomy; while individuals with low levels of professional self-efficacy show greater cynicism when the routine and the role conflict are high and who have low levels of organizational commitment when the level of role conflict is high. The increase of stressors it is not associated with strain for workers with high levels of self-efficacy. Finally, limitations of the study and implications of these findings are discussed.

*Key Words:* Self-efficacy, general self-efficacy, professional self-efficacy, occupational Stress.

---

Esta investigación fue subvencionada por Bancaixa y la Universidad Jaume I (81119).

*Referencia de la publicación original:* Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, J.M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18 (1), 57-75.

## Autoeficacia y estrés laboral

La mayor parte de los modelos de estrés ocupacional proponen que los estresores en el entorno laboral producen en el individuo cambios negativos en el ámbito físico, psíquico y comportamental (Beehr, 1995). Estos modelos también proponen que la relación entre los estresores y sus consecuencias negativas (*strain*) está modulada por diferentes factores, tales como características demográficas, rasgos de personalidad, entorno social, etc. En esta línea, han aparecido distintas investigaciones sobre estrés ocupacional que han tratado de mostrar estas relaciones moduladoras, poniendo de manifiesto la necesidad de estudiar más variables personales como posible moduladoras en las relaciones del estrés y sus consecuencias (De Rijk, LeBlanc, Schaufeli & De long, 1998; Heinisch & Jex, 1997; Jex & Bliese, 1999; Jex & Elacqua, 1999; Parkes, 1990).

### Las creencias sobre uno mismo y la autoeficacia

Las creencias sobre uno mismo pueden actuar como variables moduladoras de la relación entre los estresores y sus consecuencias. Estas creencias han sido consideradas en otros ámbitos dentro de la psicología organizacional, mostrando por ejemplo, el efecto modulador de la autoestima en los resultados de trabajo en grupo (Brief & Aldag, 1998). Otros resultados han apoyado la idea de que los estresores tienen un efecto menos negativo cuando los individuos poseen autopercepciones más positivas (Mossholder, Bedein & Armenakis, 1982).

Un tipo de creencia que ha recibido amplia atención en la investigación ha sido la autoeficacia. Según Bandura (1997), la autoeficacia percibida se refiere a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados. La principal fuente de la autoeficacia es el logro de ejecución (*enactive mastering*), el cual depende de la ejecución de la tarea tanto real como percibida. Otras fuentes de la autoeficacia son la persuasión verbal de los demás, el aprendizaje vicario y la activación emocional. Desde diferentes líneas de investigación se ha puesto en evidencia que las propias creencias de eficacia funcionan como un determinante importante de la motivación, el afecto, el pensamiento y la acción (Bandura 1992).

Según Schwarzer (1999) la autoeficacia puede marcar diferencia en la forma de pensar, sentir y actuar de las personas. Con respecto a los sentimientos, un sentido de autoeficacia bajo está asociado con depresión, ansiedad y desamparo. Las personas con baja autoeficacia también albergan pensamientos pesimistas sobre su ejecución y desarrollo personal. Además, un fuerte sentido de competencia facilita los procesos cognitivos y de ejecución en

múltiple contextos, incluyendo la calidad de la toma de decisión y el logro académico (Bandura, 1995; Schwarzer, 1999).

### Niveles de generalidad de la autoeficacia

El nivel de generalidad de la autoeficacia es un elemento a tener en cuenta para su medición. Algunos investigadores han conceptualizado la autoeficacia generalizada como la confianza en la propia destreza de afrontamiento que se manifiesta en un rango amplio de situaciones retadoras y que tiene un carácter amplio y estable (Schwarzer, 1999). No obstante, el grado de generalidad o especificidad puede variar en función de los diferentes resultados que pretende predecir/modular, como son: grado de similitud de las actividades; modalidades o formas en las que las competencias se manifiestan (conductuales, cognitivas y afectivas), y aspectos cualitativos de la situación.

Según algunos autores, la autoeficacia como una capacidad general parece ser un mejor predictor de la ejecución que la autoeficacia específica (*"the whole is greater than the sum of its parts"*, Bandura, 1997). Otros estudios muestran que ambos tipos de autoeficacia (general y específica) están positivamente relacionados y pueden actuar de forma complementaria (Jex & Bliese, 1999; Watt & Martin, 1995). No obstante, hay autores que señalan la necesidad de desarrollar medidas de competencias específicas en poblaciones específicas (Maibach & Murphy, 1995).

Por su parte, la autoeficacia como un constructo específico se ha entendido como la creencia sobre el nivel de competencia en situaciones particulares. Así por ejemplo, en el ámbito laboral Cherni (1993) ha introducido el concepto de autoeficacia profesional, entendida como la creencia en ser capaz de desempeñar bien el rol laboral, operacional izándolo dentro del cuestionario *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) como autoeficacia profesional. Este resultado también es confirmado en el meta-análisis llevado a cabo por Lee y Ashforth (1996). Además, la dimensión de autoeficacia profesional refleja una característica de personalidad cercana al concepto de autoeficacia más que un componente genuino de la reacción de *burnout* (Cordes & Dougherty, 1993; De Rijk *et al.* 1998).

### El rol modulador de la autoeficacia

Desde sus comienzos la autoeficacia se ha aplicado a distintos contextos (Bandura, 1977, 1982, 1997). Este autor ha señalado que la autoeficacia se relaciona con una mejor salud, una mejor realización y una mayor

1. En nuestro país, la traducción de este cuestionario y validaciones a distintas muestras ha sido realizado por Salanova y Grau (1999).

integración social. En el ámbito laboral, por ejemplo Speir y Frese (1997) han estudiado la autoeficacia generalizada, mostrando que la autoeficacia funciona como mediadora en la relación entre el control y la iniciativa cuando ésta es concurrente y como moduladora cuando la iniciativa personal (PI: *personal initiative*) es retrospectiva. Otros autores (Bandura, 1997; Jex y Bliese, 1999; Schwarzer, 1999) consideran además que la autoeficacia es relevante en el estudio del estrés laboral, desempeñando un papel modulador. El fundamento se encuentra en considerar al control como la clave del proceso de estrés, de manera que la mera exposición a estresores con control por parte del sujeto no tiene efectos adversos. Por otro lado, si la exposición a los estresores se realiza sin control por parte del sujeto se pueden producir efectos indeseados o nocivo para él. Así pues, la *Teoría Social Cognitiva* de Bandura enfoca la experiencia de estrés como baja eficacia para ejercer el control sobre las situaciones o condiciones estresantes.

A pesar de todo se ha realizado poca investigación que examine el papel de las creencia de eficacia en los procesos de estrés ocupacional (Jex & Bliese, 1999). Entre los pocos estudio que han examinado estas cue tione directamente se encuentran los realizados por Jex y Gudanowski (1992) y Jex y Bliese (1999). Mientras los primeros no encontraron evidencia empírica sobre el papel modulador de la autoeficacia en lo procesos de estrés laboral, los últimos si que la encontraron. En concreto, Jex y Bliese (1999) utilizando dos medidas de autoeficacia (individual-generalizada y colectiva) señalan que la autoeficacia modula la relación entre determinados estresores, como las horas de trabajo, la sobrecarga y el significado de la tarea y algunas de sus consecuencias, como la satisfacción, síntomas físicos, intento de abandono del puesto y compromiso organizacional.

Respecto a consecuencias del estrés específicas, estos autores encontraron que la autoeficacia generalizada tiene una fuerte relación positiva con la satisfacción laboral (efecto principal de la variable moduladora). Entre los efectos principales de lo estresores, encuentran que dos de los tres estresores estudiados (sobrecarga laboral y poco significado de la tarea) están asociados significativamente con la satisfacción laboral. No obstante, no encontraron efectos de interacción significativos en cuanto a la satisfacción laboral. Un patrón similar encuentran en relación con el compromiso organizacional, ahora bien, en esta variable sí que aparece un efecto de interacción significativo entre la autoeficacia generalizada y la sobrecarga laboral. De este modo, el compromiso organizacional se mantiene relativamente alto para las personas con alta autoeficacia generalizada, incluso bajo condiciones donde la sobrecarga es elevada, no ocurriendo así para las personas con baja autoeficacia que manifiestan menores niveles de compromiso organizacional, reduciéndose éste más cuando la sobrecarga laboral aumenta.

### Objetivo e hipótesis de trabajo

El objetivo de este estudio es analizar el rol modulador de la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional en las relaciones entre determinadas características del trabajo –de la tarea y del ambiente social– que pueden percibirse como estresores (autonomía en el puesto, clima de apoyo social, rutina en las tareas y conflicto de rol), y sus consecuencias (*burnout* –agotamiento emocional y cinismo–, satisfacción laboral y compromiso organizacional).

En el presente trabajo realizamos una serie de aportaciones a trabajos anteriores sobre esta problemática. En primer lugar, ampliamos el número de estresores a aquellos propios del ambiente social del trabajador. En trabajo anteriores (Jex & Gudanowski, 1992; Jex & Bliese, 1999) solo consideraron estresores relacionados con la tarea (sobrecarga, horas de trabajo y significado de la tarea) para analizar el rol modulador de la autoeficacia. Nosotros tenemos en cuenta también la (falta de) clima de apoyo social y el conflicto de rol como posibles estresores.

En segundo lugar, ampliamos el tipo de estresores no sólo teniendo en cuenta las demanda (conflicto de rol, rutina) sino también (la falta de) recursos. El supuesto implícito es que la falta o excesiva presencia de recurso estará asociada con consecuencia de estrés en los individuos bajos en autoeficacia. También cabe otra explicación más centrada en la teoría de la autoeficacia de Bandura (1997). Este autor señala que la autoeficacia tiene un fuerte efecto sobre el grado en que los trabajadores desean más responsabilidad y nuevos retos en sus trabajos. Las personas con bajos niveles de autoeficacia no se sienten cómodos en puestos de trabajo con estas características. De esta forma, cabría esperar que no reaccionen tan favorablemente a altos niveles de autonomía en el puesto como aquellos con altos niveles de autoeficacia. La autoeficacia determina, en cierta forma, si la autonomía es percibida o no como un estresor.

En tercer lugar, ampliamos también las consecuencias de estrés teniendo en cuenta el papel modulador de la autoeficacia en las relaciones entre estrés y el *burnout* profesional. Específicamente se estudian las consecuencias sobre el agotamiento emocional y el cinismo, entendidos éstos como el “corazón del *burnout*” (De Rijk *et al.* 1998). Muchos estudios han puesto en evidencia que el *burnout* es una consecuencia de mantener una situación estresante durante un largo periodo de tiempo (para una amplia revisión, ver Gil-Monte & Peiró, 1997 y Schaufeli & Enzman, 1998). No obstante, no encontramos estudio específicos sobre el papel modulador de la autoeficacia en el *burnout*. El presente trabajo avanza en el conocimiento sobre estas relaciones, esperando que ambas dimensiones del *burnout* estarán positivamente asociadas con niveles altos de los estresores en personas con niveles bajos de autoeficacia.

Por último, ponemos a prueba dos modelos de modulación teniendo en cuenta dos niveles de generalidad de la autoeficacia, esto es, la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional. La primera más general y relacionada con características estables de personalidad. La segunda más específica y centrada en contextos laborales. Apoyándonos en la literatura revisada, proponemos las siguientes hipótesis:

*Hipótesis 1:* En cuanto a las demandas, se espera que altos niveles de rutina y de conflicto de rol, se asociarán con mayor agotamiento emocional y cinismo y una falta de satisfacción y de compromiso organizacional.

*Hipótesis 2:* En cuanto a los recursos, se espera que la autonomía y el clima de apoyo social estén asociados negativamente con el *burnout* (agotamiento emocional y cinismo), y positivamente con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

*Hipótesis 3:* Respecto a la relación entre la autoeficacia (generalizada y específica) con las consecuencias del estrés, se espera que bajos niveles de autoeficacia se asociarán significativamente con altos niveles de *burnout* (agotamiento emocional y cinismo) y con bajos niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

*Hipótesis 4:* Respecto al rol modulador de la autoeficacia se espera que module la relación de los estresores laborales y sus consecuencias. Es decir, se espera que la rutina, la falta de autonomía y de clima social de apoyo, y el conflicto de rol estarán asociados significativamente con las consecuencias del estrés sólo en aquellos trabajadores con niveles bajos de autoeficacia.

*Hipótesis 5:* Por último, respecto al nivel de generalidad de la autoeficacia, se espera que la autoeficacia profesional module, en mayor medida que la autoeficacia generalizada, las relaciones entre el estrés laboral y sus consecuencias.

## Método

### Procedimiento y participantes

Se han administrado cuestionarios a un total de 140 trabajadores de 5 empresas pertenecientes a diversos sectores socioeconómicos seleccionadas según criterio de expertos. Todos los trabajadores utilizaban nuevas tecnologías en sus puestos, tanto tecnologías telemáticas aplicadas a trabajos administrativos (por ejemplo, nuevo *software*) como a los procesos de producción (por ejemplo, control numérico asistido por ordenador). El rango de edad oscila entre 22 y 56 años, siendo la media de 33 años (DT= 8.05). El 54 % son hombres y el 46 % mujeres.

## Medidas

### Variables independientes

Los cuatro estresores estudiados son: la rutina, el conflicto de rol, (ausencia de) clima de apoyo social y (ausencia de) autonomía en el puesto. La rutina y el control son aspectos relacionados con características de la tarea, mientras que el conflicto y el clima se refieren al ambiente social. Además la autonomía y el clima son considerados como *recursos* y la rutina y el conflicto de rol como *demandas*.

La *rutina* se ha medido con un cuestionario compuesto por cinco ítems (Salanova, 1999). Un ejemplo de ítem para esta escala es “*Mi trabajo es rutinario y repetitivo*”. A los sujetos se les pedía que indicaran en qué medida estos ítems describían su puesto de trabajo actual, en una escala que presentaba cinco opciones de respuestas desde “Lo describe perfectamente” a “No lo describe en absoluto”. El coeficiente  $\alpha$  es de 0.79.

El *conflicto de rol* se ha medido con la escala de ocho ítems desarrollada por Rizzo, House y Lirtzman, (1970). Un ítem representativo de la escala puede ser “*Recibo solicitudes o informaciones de dos o más personas que son incompatibles entre sí*”. Las indicaciones de respuesta para los sujetos son iguales a la anterior medida de rutina y la fiabilidad también medida por medio del alfa es de 0.90.

La medida de *clima de apoyo social* en la empresa se realizó por medio de un cuestionario (FOCUS, 1984) compuesto por seis ítems: “*¿Con qué frecuencia en su empresa u organización los directores manifiestan su preocupación por los problemas personales de sus empleados?*”. Estos ítems se puntuaron con una escala de siete puntos que va desde “nunca” a “siempre”. El  $\alpha$  es de 0.82.

La medida de *autonomía en el puesto*, es una combinación de dos tipos de autonomía en el puesto: autonomía de tareas (medida con el cuestionario de Van de Ven & Ferry, 1980;  $\alpha= 0.85$ ) autonomía de tiempos (medida con el cuestionario de Jackson *et al.*, 1993;  $\alpha= 0.86$ ). La dimensión global tiene un  $\alpha$  de 0.91. Un ítem de autonomía de tareas es “*determinar qué tareas realizaré cada día*”, y un ítem de autonomía de tiempo es “*determinar el orden en que hago las cosas*”. Las contestaciones se puntúan en una escala tipo Liker de cinco puntos, que va desde “ninguna” a “mucho”.

### Variables dependientes

Se han considerado cuatro medidas de consecuencias del estrés: el agotamiento emocional y cinismo (dimensiones del *burnout*), la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Como medidas de *agotamiento emocional y de cinismo* se han utilizado las dos subescalas del MBI-GS (Schaufeli *et al.* 1997), las cuales comprenden un total de diez ítems. La subescala de agotamiento emocional comprende cinco ítems (por ejemplo, “*Estoy emocionalmente*”).

agotado por mi trabajo”). Por otro lado, la subescala de cinismo también comprende en la versión original cinco ítems (por ejemplo, “*Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo*”). No obstante, se ha eliminado un ítem de la mencionada escala original a causa de su insuficiente validez factorial. Los trabajadores debían señalar sus respuestas en una escala de seis puntos (desde “ninguna vez” a “todos los días”) El  $\alpha$  para la subescala de agotamiento emocional es de 0.82 y para las de cinismo de 0.86.

Como medida de *satisfacción laboral* se ha utilizado una versión ampliada del cuestionario de Peiró y Meliá (1989). A este cuestionario se han añadido ocho ítems que miden la satisfacción intrínseca, y la satisfacción con el uso de nuevas tecnologías (Salanova, 1999). En este cuestionario se preguntaba a los sujetos por su grado de satisfacción en relación, por ejemplo, con “*la autonomía que tengo en mi trabajo*”. Los sujetos responden en una escala de siete puntos que va desde “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”. El  $\alpha$  global es de 0.93.

El *compromiso organizacional*, se ha evaluado utilizando el instrumento de Cook y Wall (1980), compuesto por nueve ítems como, por ejemplo, “*Siento que soy parte de la empresa*”. La escala de respuesta va de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo”. El  $\alpha$  es de 0.81.

#### Variables moduladoras

Se han considerado dos medidas de creencia de eficacia: autoeficacia generalizada y la autoeficacia específica respecto del propio trabajo, esto es, autoeficacia profesional. La *autoeficacia generalizada* se ha medido con la versión al castellano del cuestionario de Schwarzer (1999) compuesto por diez ítems. Un ejemplo de ítem de esta escala es “*Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente*”.

Los trabajadores muestran su grado de acuerdo en una escala de cinco puntos que va desde “nunca” hasta “muchas veces”. El  $\alpha$  es de 0.81.

Por lo que se refiere a la *autoeficacia profesional* se ha medido utilizando la dimensión de eficacia profesional del cuestionario MBI-GS (Schaufeli *et al.* 1997), con seis ítems (por ejemplo, “*Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo*”). La escala de respuesta ha sido la misma que la indicada para las subescalas de agotamiento emocional y cinismo, señaladas arriba. El  $\alpha$  es de 0.70.

#### Análisis de datos

El análisis de regresión modulada es el método recomendado para poner a prueba efectos de interacción (Cohen & Cohen, 1983; Landsbergis, Schnall, Warren, Pickering & Schwartz, 1994; Zedeck, 1971). Así, se realizaron diversos análisis de regresión múltiple jerárquica para detectar efectos principales y efectos de interacción

de la autonomía en el trabajo, el clima social, la rutina y el conflicto de rol y las dos variables moduladoras (autoeficacia generalizada y autoeficacia profesional) sobre cada una de las medidas de consecuencia del estrés consideradas. Para poner a prueba los efectos de interacción, se crearon términos multiplicativos de las variables independientes estandarizadas (cf. Cohen & Cohen, 1983; Kleinbaum, Kupper & Muller, 1988).

Las variables independientes estandarizadas entraron en la ecuación en cuatro pasos sucesivos (cf. Aiken & West, 1991; Jaccard, Turrissi & Wan, 1990). En el primer paso (1) se introdujeron la edad y el sexo para controlar su posible influencia. Después (2) autonomía, clima, rutina y conflicto de rol, (3) la variable moduladora (autoeficacia generalizada o autoeficacia profesional) y finalmente (4) las interacciones de dos vías (autonomía x modulador, clima x modulador, rutina x modulador, y conflicto de rol x modulador). Los efectos de interacción significativos apoyarían la hipótesis 4. No obstante, tendremos en cuenta también los efectos principales, ya que como señalan Jaccard *et al.* (1990) los efectos principales de las variables independientes generalmente son una pieza significativa de información. Los efectos principales significativos apoyarían la hipótesis 1 y 2. Por último, el efecto principal significativo de la variable moduladora apoyaría la hipótesis 3. La diferencia de  $R^2$  y de los cambios en  $R^2$  en ambos modelos de modulación (utilizando autoeficacia generalizada y profesional cada vez) apoyarían, en su caso, la hipótesis 5, a favor de que la autoeficacia profesional modula en mayor medida las relaciones del estrés con sus consecuencias, que la autoeficacia profesional.

En total, se realizaron ocho análisis de regresión múltiple jerárquica (cuatro análisis por cada variable dependiente considerada, por cada modulador de forma separada). Para interpretar las variables estandarizadas *a priori*, se presentan en las tablas 2 a 5 los coeficientes de regresión no estandarizados (B) (cf. Aiken & West, 1991). Por último, los efectos de interacción significativos se representan gráficamente para una mejor interpretación de los resultados. Para ello, se siguió el procedimiento de Cohen y Cohen (1983) y Jaccard *et al.* (1990). Específicamente, se generaron, a partir de la ecuación de regresión, líneas de regresión separadas para representar la relación entre estresor y consecuencia de estrés a niveles relativamente altos (+ 1DT) y relativamente bajo (-1DT) de la variable moduladora.

#### Resultados

La tabla 1 muestra los rangos empíricos, las medias, desviaciones típicas, coeficientes alfa y correlaciones de Pearson de orden-cero de las variables consideradas en el estudio. Todos los coeficientes alfa muestran una consistencia interna razonable, superando todos ellos el 0.70 recomendado (Nunnally, 1978). De la matriz de

intercorrelaciones cabe señalar, en primer lugar, que el sentido de las correlaciones coincide con el esperado en función de la literatura revisada. Cabe destacar también las altas correlaciones positivas y significativas entre el clima de apoyo social y el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, y negativas con el cinismo. También las dos medidas de autoeficacia están significativamente correlacionadas entre si en sentido positivo ( $r=0.40$ ;  $p<0.01$ ).

**Análisis de regresión**

*Agotamiento emocional.* Para cada variable moduladora se realizó un análisis de regresión múltiple jerárquico (ver tabla 2). Lo efectos principales de las variables independientes y la variable moduladora de autoeficacia generalizada fueron significativos, si atendemos al cambio de  $R^2$ . Ahora bien, cuando nos centramos en lo efectos individuales, sólo el caso del efecto principal debido al conflicto de rol es significativo en el sentido esperado, en ambos modelos de modulación. Así, altos niveles de conflicto de rol están asociados positivamente a altos niveles de agotamiento emocional. Además, bajos niveles de autoeficacia generalizada están asociados significativamente a altos niveles de agotamiento emocional.

En cuanto a los efectos de interacción, el cambio de  $R^2$  no alcanza el nivel de significación convencional. No obstante, encontramos un efecto de interacción significativo ( $B= -0.16$ ;  $p<0.05$ ) debido a la interacción conjunta de la autonomía y la autoeficacia generalizada.

En la figura 1, se representa gráficamente el efecto de interacción siguiendo el método recomendado por Aiken y West (1991) y Jaccard *et al.* (1990). Los valores de la variable moduladora se fijaron en 1 DT por debajo y por encima de la media. Se generaron líneas de regresión simples para introducir estos valores en la ecuación de regresión. De este modo, el agotamiento emocional se mantiene constante para los trabajadores con altos niveles de

autoeficacia generalizada manifestando bajo agotamiento emocional tanto si los niveles de autonomía son bajos o altos. No ocurre así para los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia generalizada, ya que el agotamiento emocional se incrementa a medida que aumentan lo niveles de autonomía en el puesto.

Finalmente, si atendemos al  $R^2$  en ambos modelos de modulación, podemos observar que en el caso de la autoeficacia generalizada, este valor es mayor que el obtenido para la autoeficacia profesional. Así en el caso del agotamiento emocional, el peso de la autoeficacia generalizada es mayor al modular las relaciones del los estresores con dicha experiencia de *burnout*.

En suma en cuanto al agotamiento emocional, se confirma parcialmente la hipótesis 1 para el caso del conflicto

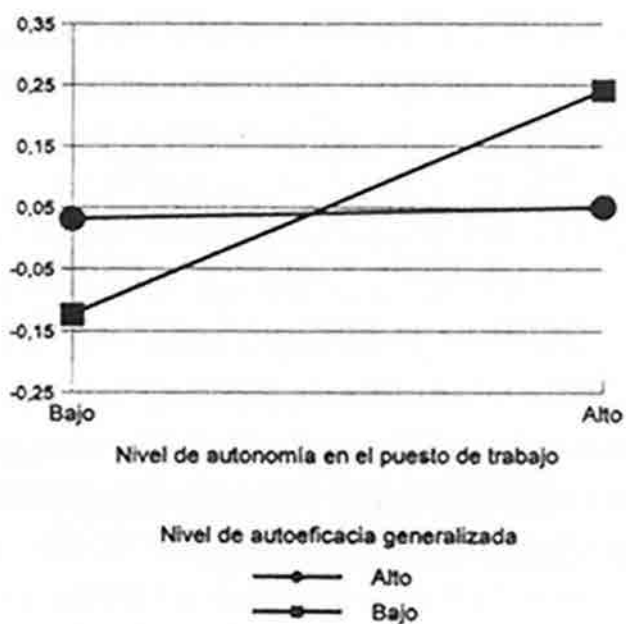


Figura 1. Efecto de interacción de dos-vías de autonomía laboral y autoeficacia generalizada sobre agotamiento emocional.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos para las variables del estudio (N=140).

VARIABLES	Rango	M	DT	Alfa	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Edad	20-56	33	8.05	-0.24**	-0.06	-0.09	0.20*	0.34*	-0.07	-0.24**	-0.14	0.10	0.12	-0.11	
2. Sexo	1-2	1.40	0.50	-	-0.16	0.01	0.35**	-0.37**	-0.06	-0.03	-0.04	0.08	0.14	-0.08	
3. Autonomía laboral	1-5	3.62	0.90	.91	-	-	0.27**	-0.33*	-0.10	0.17	0.24**	0.38**	-0.14	-0.28**	0.21**
4. Clima Apoyo	1.5-7	4.15	1.07	.82	-	-	-	-0.30**	-0.24**	0.18*	0.28**	0.52**	-0.25**	-0.38**	0.52**
5. Rutina	1.17-5	2.70	0.84	.80	-	-	-	-	.30	-0.30**	-0.40**	-0.42**	0.23**	0.35**	-0.34**
6. Conflicto de rol	1-4.38	1.90	0.74	.78	-	-	-	-	0.14	-0.15	-0.43**	0.36**	0.37**	-0.25**	
7. Autoeficacia generalizada	2.4-5	4.00	0.48	.86	-	-	-	-	-	0.40**	0.26**	-0.13	-0.07	0.22**	
8. Autoeficacia profesional	1.8-6	4.70	0.76	.70	-	-	-	-	-	-	0.40**	-0.25**	-0.47**	0.41**	
9. Satisfacción persoal	1.-53-7	5.09	0.99	.93	-	-	-	-	-	-	-	-0.36**	-0.60**	0.57**	
10. Agotamiento emocional	0-6	1.80	1.03	.82	-	-	-	-	-	-	-	-	0.53	-0.31**	
11. Cinismo	0-6	1.07	1.23	.86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.52**	
12. Compromiso organización	3.3-7	5.09	0.75	.75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

\* $p<=.05$ ; \*\* $p<=.01$

de rol. no se confirma la hipótesis 2, se confirman parcialmente las hipótesis 3 y 4, y no se confirma la hipótesis 5.

**Cinismo.** El patrón de resultado para el cinismo es bastante diferente si se tienen en cuenta los análisis de regresión realizados con ambos tipos de autoeficacia. En el caso de la autoeficacia generalizada, sólo aparecen efectos principales significativos de las variables independientes, pero no del efecto principal debido a la variable moduladora ni de los efectos de interacción. Por el contrario, cuando tenemos en cuenta la autoeficacia profesional, los resultados muestran efectos principales significativos debidos a las variables independientes y a la variable moduladora así como efectos de interacción significativos. Bajos niveles de clima de apoyo social están asociados significativamente con altos niveles de cinismo. También altos niveles de conflicto de rol están asociados significativamente con altos niveles de cinismo. Por último, bajo niveles de autoeficacia profesional están asociados significativamente con altos niveles de cinismo (ver tabla 3).

En cuanto a los efectos de interacción, los resultados (figura 2) muestran que la autoeficacia profesional modula las relaciones entre la rutina y el cinismo. La rutina está más relacionada con el cinismo en los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia profesional. En el caso de los trabajadores con altos niveles de autoeficacia profesional, aunque aumentan ligeramente sus niveles de cinismo cuando aumenta la rutina, el aumento no es tan brusco en el anterior.

El conflicto de rol presenta un patrón de resultados similar al anterior. El conflicto de rol está asociado con el cinismo en el caso de los trabajadores que manifiestan bajo

niveles de autoeficacia profesional. Para los trabajadores con altos niveles de autoeficacia, aumentos del estresor no se relacionan con mayor cinismo.

Por otra parte, en ambos análisis de regresión encontramos un efecto significativo del sexo sobre el cinismo, en el sentido de que son las mujeres las que parecen presentar mayores niveles de cinismo que los hombres. No obstante, los resultados de un ANOVA con el sexo como variable independiente y el cinismo como variable dependiente, muestran que no existen diferencias significativas ( $F= 2.96$ ;  $p= 0.09$ ).

Finalmente si atendemos al  $R^2$  en ambos modelos de modulación, podemos observar que, en el caso de la autoeficacia profesional el valor es mayor que en la autoeficacia generalizada.

En suma, por lo que al cinismo se refiere, se confirma parcialmente la hipótesis 1 en el caso de conflicto de rol para ambos modelos de modulación, y en el caso de la rutina en el modelo de modulación de la autoeficacia generalizada. La hipótesis 2 se confirma también parcialmente en el caso del clima de apoyo social para ambos modelos, pero no en el caso de la autonomía laboral ya que no encontramos que estuviera asociada significativamente con el cinismo ni en el modelo de la autoeficacia generalizada ni el modelo de la autoeficacia profesional. La hipótesis 3 se confirma en el caso de la autoeficacia profesional pero no para la autoeficacia generalizada ya que ésta última no está asociada significativamente con el cinismo. Respecto a la hipótesis 4 se confirma también para el caso de la autoeficacia profesional pero no para la generalizada, ya que no encontramos efectos de interacción significativos. Por último, se confirma en el caso del cinismo la hipótesis 5 ya que el  $R^2$  de la autoeficacia profesional es mayor que el de la autoeficacia generalizada.

Tabla 2. Análisis de regresión múltiple jerárquico de los estresores y la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional sobre el agotamiento emocional (N=140).

Variables moduladoras	Autoeficacia generalizada		Autoeficacia laboral	
	B	R <sup>2</sup> cambio	B	R <sup>2</sup> cambio
1. Edad	-0.18*	0.01	-0.12	0.01
Sexo	0.14		0.18	
2. Autonomía laboral	0.01	0.25**	0.01	0.25***
Clima de apoyo	-0.14		-0.13	
Rutina	0.07		0.07	
Conflicto de rol	0.54**		0.47***	
3. Moderadora	-0.20**	0.02*	-0.11	0.01
4. Autonomía x moderadora	-0.16*	0.03	-0.04	0.01
Clima x moderadora	0.09		-0.01	
Rutina x moderadora	-0.05		0.04	
Conflicto x moderadora	0.06		0.07	
R múltiple	0.58		0.53	
R <sup>2</sup>	0.32		0.28	
F	5.03***		4.12***	

\* $p<0.05$ ; \*\* $p<0.01$ ; \*\*\* $p<0.001$

Nota: los valores de B son los coeficientes no estandarizados obtenidos en el estado final del análisis de regresión.

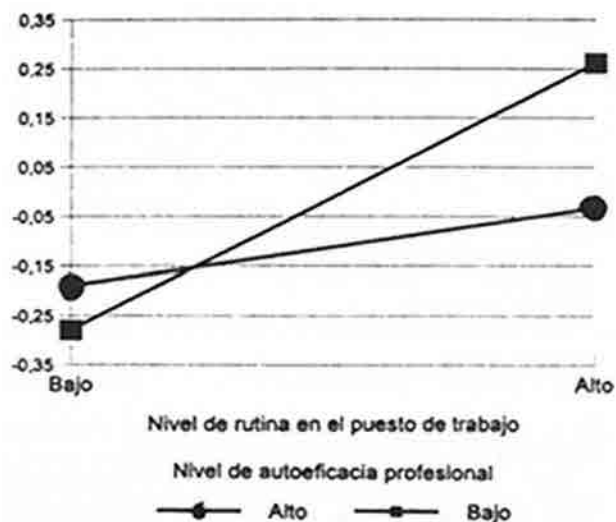


Figura 2. Efecto de interacción de dos-vías de rutina y autoeficacia profesional sobre cinismo.

**Satisfacción laboral.** Los resultados relativos a la satisfacción laboral muestran un patrón muy similar al obtenido en el caso del agotamiento emocional. Todos los estresores están asociados significativamente con la satisfacción laboral en el sentido esperado. Así, bajos niveles de autonomía y clima de apoyo, y altos niveles de rutina y conflicto de rol están asociados significativamente con bajos niveles de satisfacción laboral.

**Tabla 3.** Análisis de regresión múltiple jerárquico de los estresores y la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional sobre el cinismo (N=140).

Variables moduladoras	Autoeficacia generalizada		Autoeficacia laboral	
	B	R <sup>2</sup> cambio	B	R <sup>2</sup> cambio
1. Edad	-0.01	0.05*	-0.09	0.05*
Sexo	0.22**		0.18*	
2. Autonomía laboral	-0.09	0.29***	-0.12	0.29***
Clima de apoyo	-0.26**		-0.28***	
Rutina	0.18*		0.06	
Conflicto de rol	0.31***		0.28***	
3. Moderadora	0.05	0.01	-0.23**	0.05***
4. Autonomía x moderadora	0.10	0.03	-0.13	0.06**
Clima x moderadora	-0.03		0.09	
Rutina x moderadora	0.18		-0.15*	
Conflicto x moderadora	-0.14		-0.24**	
R múltiple	0.62		0.68	
R <sup>2</sup>	0.38		0.47	
F	6.68***		9.51***	

\*p<=0.05; \*\*p<=0.01; \*\*\*p<=0.001

**Nota:** los valores de B son los coeficientes no estandarizados obtenidos en el estado final del análisis de regresión

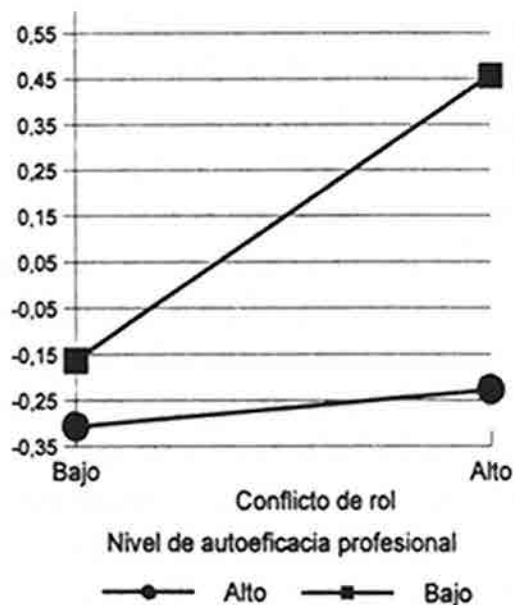
**Tabla 4.** Análisis de regresión múltiple jerárquico de los estresores y la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional sobre la satisfacción laboral (N=140).

Variables moduladoras	Autoeficacia generalizada		Autoeficacia laboral	
	B	R <sup>2</sup> cambio	B	R <sup>2</sup> cambio
1. Edad	0.01	0.03	0.04	0.03
Sexo	0.14		-0.06	
2. Autonomía laboral	17**	0.46***	0.16*	0.46***
Clima de apoyo.29***			0.28***	
Rutina	-0.21**		-0.23**	
Conflicto de rol	-0.35***		-0.32***	
3. Moderadora	0.14*	0.01*	0.12	0.01
4. Autonomía x moderadora	-0.04	0.01	-0.05	0.01
Clima x moderadora	-0.02		0.01	
Rutina x moderadora	-0.01		0.01	
Conflicto x moderadora	-0.04		-0.03	
R múltiple	0.72		0.72	
R <sup>2</sup>	0.52		0.51	
F	11.45***		11.34***	

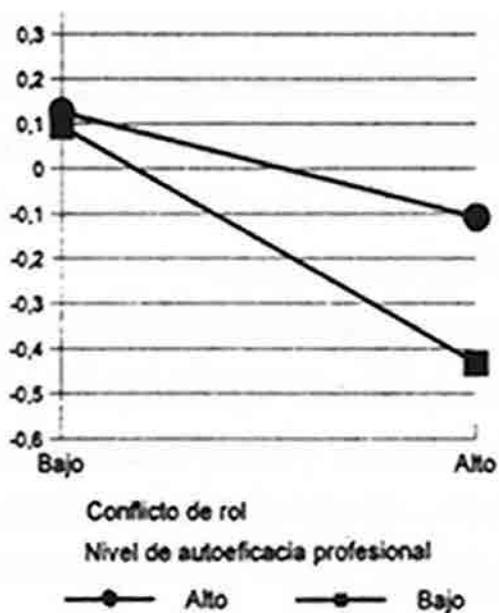
\*p<=0.05; \*\*p<=0.01; \*\*\*p<=0.001

**Nota:** los valores de B son los coeficientes no estandarizados obtenidos en el estado final del análisis de regresión.

En el análisis de regresión realizado con la autoeficacia generalizada como moduladora, los resultados muestran que tiene también un efecto principal significativo. Así, altos niveles de autoeficacia generalizada están asociados significativamente con altos niveles de satisfacción general. No ocurre así en el caso de la autoeficacia profesional, en donde el efecto principal de esta variable no es significativo (ver tabla 4).



**Figura 3.** Efecto de interacción de dos-vías del conflicto de rol y autoeficacia profesional sobre cinismo.



**Figura 4.** Efecto de interacción de dos-vías del conflicto de rol y autoeficacia profesional sobre el compromiso organizacional.



Además, no encontramos efectos de interacción significativos, en ninguno de los dos análisis de regresión realizados con la satisfacción laboral como variable dependiente. Finalmente, no encontramos apenas diferencias en los  $R^2$  en cada modelo de modulación.

En suma, en cuanto a la satisfacción laboral, se confirman las hipótesis 1 y 2 en el sentido esperado, se confirma la hipótesis 3 para el caso de la autoeficacia generalizada, no se confirma la hipótesis 4 en donde esperábamos efectos de interacción significativos, y tampoco se confirma la hipótesis 5 en donde esperábamos un mayor peso del modelo de modulación de la autoeficacia profesional.

**Compromiso organizacional.** Lo resultados relativos al compromiso organizacional muestran un patrón muy similar al obtenido en el caso del cinismo pero con signo contrario (ver tabla 5). Es decir, los resultados son diferentes si atendemos a una u otra variable moduladora. Como en el caso del cinismo, el análisis de regresión realizado incluyendo en el modelo la autoeficacia generalizada solo muestra efectos principales significativos de las variables independientes, pero no un efecto principal significativo de la variable moduladora ni efectos de interacción significativo. Así, bajo niveles de clima de apoyo social están asociados significativamente con bajos niveles de compromiso organizacional. También altos niveles de conflicto de rol están asociados significativamente con bajos niveles de compromiso organizacional.

Cuando tenemos en cuenta la autoeficacia profesional como moduladora en el modelo, encontramos efectos significativo debidos a las variables independientes ya la variable

Tabla 5. Análisis de regresión múltiple jerárquico de los estresores y la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional sobre la compromiso organizacional (N= 140).

Variables moduladoras	Autoeficacia generalizada		Autoeficacia laboral	
	B	R <sup>2</sup> cambio	B	R <sup>2</sup> cambio
1. Edad	-0.01	0.03	0.03	0.03
Sexo	-0.10		-0.10	
2. Autonomía laboral	0.02	0.33***	0.01	0.33***
Clima de apoyo	0.43***		0.43***	
Rutina	-0.11		-0.06	
Conflicto de rol	-0.17*		-0.12	
3. Moderadora	0.13	0.01	0.25**	0.04**
4. Autonomía x moderadora	0.03	0.02	0.03	0.05*
Clima x moderadora	0.03		0.07	
Rutina x moderadora	-0.12		-0.11	
Conflicto x moderadora	0.05		0.13*	
R múltiple	0.63		0.67	
R <sup>2</sup>	0.40		0.46	
F	7.27***		8.95***	

\* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$ ; \*\*\* $p < 0.001$

Nota: los valores de B son los coeficientes no estandarizados obtenidos en el estado final del análisis de regresión.

moduladora, así como efectos significativos de interacción. De este modo, altos niveles de clima de apoyo social están asociados significativamente con altos niveles de compromiso organizacional. Además, altos niveles de autoeficacia profesional están asociados significativamente con altos niveles de compromiso organizacional. En la figura 4 aparece representado gráficamente el efecto de interacción significativo del conflicto de rol x la autoeficacia profesional. En general, el compromiso organizacional disminuye a medida que aumenta el conflicto de rol, ahora bien, esta disminución es mucho mayor para los trabajadores que manifiestan bajos niveles de autoeficacia profesional.

## Discusión

El objetivo de este estudio ha sido analizar el rol modulador de la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional en las relaciones entre determinadas características del trabajo –de la tarea y del ambiente social– que pueden percibirse como estresores (autonomía en el puesto, clima de apoyo social, rutina en las tareas y conflicto de rol), y sus consecuencias (burnout –agotamiento emocional y cinismo–, satisfacción laboral y compromiso organizacional). En un sentido general, los resultados apoyan la hipótesis de que la autoeficacia está modulando las relaciones entre el estrés y sus consecuencias. Ahora bien, la modulación depende del nivel de generalidad de la autoeficacia (generalizada y específica), de la naturaleza de los estresores (de tarea o sociales), del tipo de característica laboral (recurso o demanda), y del tipo de consecuencia de estrés que está probando a modular (*burnout*, satisfacción laboral o compromiso organizacional). Estos resultados son similares a los obtenidos por Jex y Gudanowski (1992) y Jex y Bliese (1999), quienes concluyen que la modulación de la autoeficacia está en función de las relaciones específicas estrés-consecuencias bajo estudio.

Nuestro estudio ha intentado avanzar en el conocimiento sobre el rol modulador de características personales (autoeficacia) en el proceso de estrés. Los resultados confirman que, en general, los estresores tienen un impacto menos negativos para el individuo cuando tienen percepciones sobre sí mismos más positivas, en concreto altos niveles de autoeficacia. Estos resultados están en la línea de las aportaciones de Bandura (1997); Bheget y Allie (1989); Swarcer (1999), y con las investigaciones sobre estrés ocupacional que han tratado de mostrar las relaciones moduladoras de las variables personales (esto es, *locus* de control, necesidad de control, *coping* activo, etc) en los procesos de estrés (De Rijk *et al.* 1998; Heinisch & Jex, 1997; Jex & Bliese, 1999; Jex & Elacqua, 1999; Parkes, 1990).

En el presente trabajo hemos ampliado también el tipo de estresores incluyendo algunos de naturaleza social (clima de apoyo social y conflicto de rol) además de los tradicionales estresores relacionados con la tarea (rutina y autonomía laboral). En este aspecto podemos concluir que el clima de

apoyo social tiene un importante papel predictor en la mayor parte de las consecuencias del estrés analizadas (esto es, en el cinismo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional). No obstante, no encontramos en ningún caso efectos de interacción de estos estresores con los dos tipos de autoeficacia considerados. Quizá el clima social por sí mismo es lo suficientemente relevante en la explicación de la forma en que los trabajadores viven su exposición a los estresores, sea cual sea su nivel de autoeficacia.

El conflicto de rol se manifiesta como una variable importante en cuanto a estresor (demanda de tipo social) percibida. Además de su efecto directo sobre las consecuencias de estrés consideradas, encontramos también efectos de interacción con la autoeficacia profesional en el caso de la predicción del cinismo y del compromiso organizacional. Los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia profesional manifiestan mayor cinismo y menor compromiso organizacional a medida que perciben mayor conflicto de rol en su ambiente social.

Otra aportación de nuestro estudio ha sido la consideración no solo de demandas (rutina y conflicto de rol) sino también de recursos (autonomía laboral y clima de apoyo social) como potenciales estresores. Las demandas en cuanto que aumentos en éstas van asociadas generalmente a mayores consecuencias de estrés. Por otra parte, la ausencia de recursos tiende a ir también asociada con experiencias negativas. En este estudio hemos analizado en qué medida esas relaciones están moduladas por la autoeficacia. Nuestros resultados vienen a apoyar los resultados obtenidos por Bandura (1997) y Matsui y Onglato (1997). Así, la autonomía laboral está asociada positivamente y significativamente con un mayor agotamiento emocional pero sólo en aquellos trabajadores que manifiestan bajos niveles de autoeficacia. Generalmente los puestos con mayor autonomía conllevan mayor responsabilidad sobre los errores, una actuación más independiente, mayor reto, etc. Por tanto, aunque en sentido general la autonomía en el trabajo es una característica positiva, para los trabajadores que se perciben a sí mismos como poco capaces de hacer bien las cosas, la autonomía la perciben como una demanda, más que como un recurso, manifestando un mayor *agotamiento emocional* a medida que aumentan los niveles de autonomía en sus trabajos. En este sentido, Matsui y Onglato (1997) encontraron que los niveles de autoeficacia pueden influir en las preferencias de los individuos por diferentes tipos de puestos y ambientes de trabajo. Así, los trabajadores con altos niveles de autoeficacia trabajan mejor en puestos donde las consecuencias del error son altas, o dónde los requisitos del rol son ambiguos. Por su parte, los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia encuentran estos puestos *estresantes*. También Bandura (1997) señala que los trabajadores con alto niveles de autoeficacia se encuentran mejor en trabajos retadores y que les suponen responsabilidad, y ocurre lo contrario para los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia.

Nuestro estudio aporta también información relevante sobre el rol modulador de la autoeficacia entre los estresores y el *burnout* profesional. En concreto hemos analizado los efectos del estrés en el agotamiento emocional y el cinismo (considerados “el corazón del *burnout*”). Los resultados muestran que la autoeficacia modula las relaciones entre el estrés y sus consecuencias sobre el *burnout*. Así, están más “quemados” aquellos trabajadores con bajos niveles de autoeficacia. Ahora bien, la modulación de la autoeficacia depende tanto de su nivel de generalidad (generalizada o profesional) como de la dimensión del *burnout* en concreto que predice. Así por ejemplo, el peso de la autoeficacia generalizada es mayor en la modulación estrés-agotamiento emocional (para el caso del recurso laboral de: autonomía como señalamos anteriormente), y el peso de la autoeficacia profesional es mayor en la modulación estrés-cinismo (en el caso de las demandas laborales: rutina y conflicto de rol).

Finalmente, nuestro estudio ha permitido poner a prueba dos modelos de modulación de las relaciones del estrés y sus consecuencias, teniendo en cuenta dos niveles de generalidad de la autoeficacia esto es, la autoeficacia generalizada y la autoeficacia específica al trabajo. Lo resultados sugieren que, en sentido general, la autoeficacia es una variable importante en el estudio del estrés organizacional. Los dos tipos de autoeficacia estudiado, la general y la profesional se han relacionado con el estrés ocupacional, en línea con los modelos de apreciación cognitiva del estrés (Lazarus & Folkman 1984). Estas relaciones sugieren que los empleados reaccionan negativamente cuando perciben que no pueden realizar su trabajo de manera adecuada y que la alta autoeficacia puede ser una valiosa estrategia de afrontamiento al estrés.

Más concretamente, los resultados muestran que, aunque ambos tipos de autoeficacia están fuertemente relacionadas entre sí, la autoeficacia generalizada y la laboral tienen efectos diferenciados (tanto directos como modulados) en función del estresor y del tipo de consecuencia de estrés. La autoeficacia generalizada tiene mayor efecto sobre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional, mientras que la autoeficacia profesional tiene mayor efecto sobre el cinismo y el compromiso organizacional. Ambos tipos de autoeficacia son más bien complementarios. Así, aunque en términos generales encontramos más efectos de interacción significativos cuando modula la autoeficacia profesional, no podemos afirmar que sea más relevante como moduladora en las relaciones entre el estrés y sus consecuencias. Más bien serían complementarias. Estos resultados son congruentes con los obtenidos por Jex y Bliese (1999) y por Watt y Martin (1995) que señalan que ambos tipos de autoeficacia están positivamente relacionadas y pueden actuar de forma complementaria. Futuros estudios deberían validar estos resultados utilizando similares y diferentes estresores y consecuencias del estrés.

### Limitaciones del estudio

En primer lugar, los datos de este estudio se han obtenido por medio de medidas de autoinforme, y los resultados pueden estar contaminados por la varianza del método común. Sería conveniente complementar estas medidas con otras medidas obtenidas mediante otros métodos.

Por otra parte, la muestra procede de empleados que usan nuevas tecnologías lo cual ha podido influir de alguna manera en los resultados. El trabajo con nuevas tecnologías implica el uso de competencias y habilidades de tipo más cognitivo y mental, por lo que algunos resultados, pueden estar condicionados por este hecho.

Finalmente, el tamaño de la muestra pudo haber no tenido suficiente poder estadístico para los efectos moduladores de la autoeficacia. En algunos casos encontramos interacciones no significativas entre estresores y autoeficacia explicando 1-2% de la varianza en los resultados. Esto sugiere que podían haber estado presentes algunos efectos moduladores, aunque fueran pequeños.

### Implicaciones

A partir de los resultados del presente trabajo se pueden establecer diferentes implicaciones. La primera se relaciona con el hecho de que el estrés laboral está presente en las organizaciones estudiadas y muchas veces aparece como inevitable. En concreto, cuando las situaciones estresantes son difíciles de controlar por parte de la organización, una estrategia de prevención adecuada podría ser la mejora de la autoeficacia de los empleados, por ejemplo con programas de formación en donde se potencie la autoeficacia, y más en concreto la autoeficacia profesional. Ya Bandura (1997) señala algunas estrategias para potenciar la autoeficacia: el dominio activo, la persuasión verbal, el aprendizaje vicario y la activación emocional. Nuestro estudio sugiere que altos niveles de autoeficacia pueden ayudar a los trabajadores a afrontar de modo más efectivo los estresores. Su potenciación en el ámbito laboral se perfila pues como algo beneficioso.

Por último, el hecho de que la autoeficacia profesional module las relaciones entre autonomía laboral y agotamiento emocional, nos ofrece una información valiosa para el rediseño de trabajos. Niveles altos de autonomía en el trabajo no están asociados con un mayor bienestar psicológico de forma directa, sino que esto depende de los niveles de autoeficacia profesional. Así, para trabajadores con baja autoeficacia profesional, una mayor autonomía (que generalmente se relaciona con una mayor responsabilidad y reto profesional) se asocia con un mayor agotamiento emocional. Estos resultados tienen claras implicaciones en el rediseño de trabajo y en la adecuación

de la persona al puesto, ya que para ello hay que tener en cuenta, por ejemplo, características individuales como la autoeficacia.

Los resultados obtenidos en relación con la modulación del burnout, son importantes para el diseño de estrategias orientadas a su prevención a partir del rediseño del trabajo. Los resultados sugieren que una forma de prevenir el burnout podría ser disminuyendo las demandas para prevenir el cinismo, y aumentar los recursos (autonomía) para prevenir el agotamiento emocional. Pero en este último caso sólo para trabajadores con bajos niveles de autoeficacia generalizada.

En suma, la potenciación en contextos laborales de altos niveles de autoeficacia puede ayudar a los trabajadores a afrontar de modo más adecuado los efectos negativos de los estresores. Todo un reto para las organizaciones y para la personas que trabajan en ellas.

### Referencias

- Aiken, L.S., & West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanisms in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1992). Exercise of personal agency through the self-efficacy mechanism. En R. Schwarzer (Ed.), *Self-efficacy: Thought Control of Action*. Berlin: Taylor & Francis.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Nueva York: Freeman.
- Beehr, T.A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. Londres: Routledge.
- Bheget, R.S., & Allie, S.M. (1989). Organizational stress, personal life stress and symptoms of life strain: An examination of the role of sense of competence. *Journal of Vocational Behaviour*, 35, 231-253.
- Brief, A.P., & Aldag, R.J. (1998). The "self" in work organizations: A conceptual review. *Academy of Management Review*, 6, 75-88.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. En Schaufeli, W.B., & Maslach, Ch. (Ed), *Professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in Applied Psychology: Social issues and questions*. (pp. 135-149). Washington: Taylor & Francis.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioural Sciences (2nd Ed.)*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cook, J. & Wall, T.D. (1980) New work attitude measure of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.