Este libro nace con la investidura del profesor Albert Bandura como doctor 'honoris causa' en la Universitat Jaume I, y trata sobre una de las más poderosas 'herramientas psicológicas': las creencias de eficacia. 'El poder de creer que tu puedes…' se hace eco entre las más de 300 páginas del libro, escritas por algunos de los más prestigiosos investigadores de universidades europeas y americanas. Su calidad científica es compatible con su uso profesional en diversos ámbitos de la actividad humana como en la educación, el deporte, el mundo laboral, el uso de las nuevas tecnologías, la salud, y en un sin fin más de contextos.

Los editores son miembros del WONT (Work & Organizations NeTwork) (www.wont.uji.es) de la Universitat Jaume I, que es un equipo de investigación pionero en materia de psicología de la salud ocupacional y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Gran parte de sus publicaciones evidencian el papel de las creencias de eficacia como un recurso personal básico para el afrontamiento del estrés y la optimización de la calidad de vida laboral de las personas.

ISBN 84-8021-470-8
9 788480 214704

UNIVERSITAT JAUME•I

Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia

Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia

Marisa Salanova, Rosa Grau,
Isabel M. Martínez,
Eva Cifre, Susana Llorens
y Mónica García-Renedo (eds.).

UNIVERSITAT JAUME•I

Introduction, FRANK PAJARES 19

***Laudatio* al profesor Albert Bandura,** MARISA SALANOVA 27

The growing primacy of perceived efficacy in human self-development, adaptation and change, ALBERT BANDURA 33
1. Introduction 35
2. Health Promotion and Disease Prevention 38
3. Educational Development and Self-Renewal 42
4. Self-Efficacy in Organizational Functioning 45
5. Modes of Human Agency 48
6. Intracultural Diversity & Territorial Culturalism 50

I. AUTOEFICACIA: CONCEPTO Y PROCESOS BÁSICOS 53

1. Autoeficacia: origen de una idea, EUGENIO GARRIDO 55
2. Determinantes y relaciones estructurales desde la eficacia personal a la eficacia colectiva, ROCÍO FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, JUAN DÍEZ-NICOLÁS, GIAN VITTORIO CAPRARA y CLAUDIO BARBARANELLI, y ALBERT BANDURA 68
3. Emoción, autoeficacia y cognición, ROSARIO POY, PILAR SEGARRA, Mª CARMEN PASTOR, SUSANA MONTAÑÉS, Mª PILAR TORMO y JAVIER MOLTÓ 81

II. AUTOEFICACIA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 89

1. Tecnoestrés y autoeficacia: ¿vinculando lo invinculable?, MARISA SALANOVA 91

2. Autoeficacia hacia los ordenadores y frecuencia de uso en usuarios de tecnologías de la información, SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA y EVA CIFRE 99
3. Autoeficacia y su relación con el bienestar psicológico y la formación con los ordenadores en usuarios de tecnología, M. ISABEL BEAS y MARISA SALANOVA 106

III. AUTOEFICACIA Y SALUD 117

1. Autoeficacia y salud: investigación básica y aplicaciones, FRANCISCO VILLAMARÍN y ANTONI SANZ 119
2. Expectativas de autoeficacia y utilización de recursos sanitarios en el síndrome fibromiálgico, Mª ÁNGELES PASTOR, ANA LLEDÓ, MAITE MARTÍN-ARAGÓN, NIEVES PONS, SOFÍA LÓPEZ-ROIG, Mª CARMEN TEROL y JESÚS RODRÍGUEZ-MARÍN 133
3. Creencias de autoeficacia y conducta de autoexploración en mujeres con cáncer de mama, SOFÍA LÓPEZ ROIG, Mª CARMEN NEIPP, Mª ÁNGELES PASTOR, Mª CARMEN TEROL y BARTOMEU MASSUTÍ 142
4. Influencia de la autoeficacia en los resultados de los pacientes sometidos a un tratamiento de rehabilitación física, ESTHER SITGES, JESÚS RODRÍGUEZ MARÍN, Mª ÁNGELES PASTOR, SONIA TIRADO, JOSÉ JOAQUÍN MIRA, MAITE MARTÍN-ARAGÓN 149

IV. AUTOEFICACIA, TRABAJO Y ORGANIZACIONES 163

1. The human work face: building effective organizations through managing human motivation, MICHAEL A. WEST y CLAUDIA A. SACRAMENTO 165
2. Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones, ISABEL M. MARTÍNEZ 178
3. Competencia percibida como mediadora entre obstáculos/facilitadores organizacionales y bienestar psicológico entre empleados de contacto directo con clientes, ROSA GRAU, SUSANA LLORENS, RAÜL BURRIEL, MARISA SALANOVA y SONIA AGUT 187
4. Moral, potencial psicológico y eficacia, JUAN M. GARCÍA MONTAÑO, MARÍA T. GUTIÉRREZ DOMÍNGUEZ, MARÍA D. MARTÍNEZ, M. L. MORENO LÁZARO y M. A. NÚNEZ AMADOR 198

5. La incidencia del entrenamiento en el nivel de eficacia percibida: un estudio en un equipo femenino de fútbol, LLORENÇ ANDREU, ÀLEX PALLARÉS y ÓSCAR JUÁREZ 205
6. El papel de la autoeficacia en la toma de decisiones complejas. Principales resultados de la simulación desarrollada por Wood y Bailey (1985), CARMEN TABERNERO 212

V. AUTOEFICACIA Y EDUCACIÓN 227

1. Perceived self-efficacy as a resource factor in teachers, RALF SCHWARZER y GERDAMARIE S. SCHMITZ 229
2. Éxito académico y expectativas de éxito: el rol mediador de la autoeficacia académica, EDGAR BRESO, MARISA SALANOVA, ISABEL M. MARTÍNEZ, ROSA GRAU y SONIA AGUT 237
3. Antecedentes afectivos de la autoeficacia entre profesores: diferencias individuales, MÓNICA GARCÍA-RENEDO, SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA y EVA CIFRE 244

Referencias 255

Índice de figuras 287

Índice de tablas 291

Ésta es una conclusión tentativa, puesto que no se evaluó formalmente en ningún momento si se habían inducido estados emocionales claramente distintos en los grupos, ni si existían diferencias en el nivel de autoeficacia debidas a la manipulación experimental del *feedback* en la tarea de producción de intérvalos temporales. Sin embargo, los autoinformes verbales de los participantes una vez finalizado el pase experimental de las dos tareas confirmaron indirectamente la efectividad del procedimiento para inducir emociones distintas. Así, los sujetos cuya ejecución en la tarea de producción temporal era calificada de positiva la mayoría de las veces –con lo que eso implicaba para la valoración de su propia inteligencia– refirieron estar más contentos; los sujetos a los que se les proporcionó repetidamente *feedback* negativo en la tarea de producción temporal reconocieron haberse sentido más desanimados. Parece que los sujetos creyeron en ambos casos la información que aparecía en las instrucciones, y asociaron su ejecución en esta tarea con su capacidad intelectual. En suma, la manipulación de la información sobre el éxito y el fracaso en el rendimiento de una tarea de producción temporal que el sujeto es inducido a pensar que evalúa su nivel de inteligencia fluida –mediante instrucciones falsas– demuestra ser un procedimiento útil para la inducción de estados emocionales distintos en el laboratorio.

Además de demostrar la relación entre la emoción y la cognición, estos datos experimentales parecen poner de manifiesto los beneficios adaptativos de tener una visión optimista –sea realista o no– sobre la propia competencia para llevar a cabo una tarea determinada. La cuestión que debería plantearse a continuación sería hasta qué punto es lícito, desde un punto de vista ético, manipular la confianza de la persona en sus propias habilidades –bien mediante la emoción, bien mediante la persuasión social– con objeto de alcanzar mejores resultados.

II

AUTOEFICACIA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. **Tecnoestrés y autoeficacia: ¿vinculando lo invinculable?,**
   MARISA SALANOVA
2. **Autoeficacia hacia los ordenadores y frecuencia de uso en usuarios de tecnologías de la información,**
   SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA y EVA CIFRE
3. **Autoeficacia y su relación con el bienestar psicológico y la formación con los ordenadores en usuarios de tecnología,**
   Mª ISABEL BEAS y MARISA SALANOVA

ción social. Por otro lado, las enfermedades que aparecen en la vejez, además de ocasionar daño físico, tienen un importante efecto sobre las percepciones de eficacia. Se ha mostrado, mediante autoeficacia inducida, que cuando se les administra *feedback* a las personas acerca de la superioridad de sus competidores, su ejecución disminuye (Weinberg, Yukelson y Jackson, 1980). Y esto ocurre tanto en ancianos como en jóvenes. Cuando en sujetos jóvenes se equipara su desempeño con el de ancianos, su autoeficacia disminuye y su ejecución también (Tabernero, 1998). La cuestión es saber si cuando a sujetos ancianos se les equipara con jóvenes, aumenta su autoeficacia y su desempeño.

Por otro lado, individuos mayores que otorgan mucha importancia a las comparaciones de sus logros respecto a sus propios logros a lo largo de su vida, y menos importancia a la comparación con otras personas más jóvenes, tienen más probabilidad de obtener autoevaluaciones satisfactorias y no considerarse decrépitos. Sin embargo, esta posición es muy difícil en una sociedad en la que los medios de comunicación se empeñan en mostrar una imagen del anciano como un bobo, desocupado e hipocondríaco. El estereotipo del anciano inválido favorece las expectativas culturales y reacciones evaluadoras de ineficacia respecto a la vejez. En sociedades en las que se considera el valor de la vejez, los ancianos llevan una vida productiva y satisfactoria.

IV.3. COMPETENCIA PERCIBIDA COMO MEDIADORA ENTRE OBSTÁCULOS/FACILITADORES ORGANIZACIONALES Y BIENESTAR PSICOLÓGICO ENTRE EMPLEADOS DE CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES

ROSA GRAU*, SUSANA LLORENS*,
RAÚL BURRIEL*, MARISA SALANOVA* Y SONIA AGUT**
* Grupo de Investigación WONT. Universitat Jaume I
** Universidad de Murcia

1. Introducción

En las últimas décadas, la calidad de servicio se ha convertido en una cuestión clave para la dirección empresarial, básicamente por su capacidad para generar ventaja competitiva y mantener o aumentar la cuota de mercado (Buades, 2001). Este creciente interés en la calidad de servicio a los clientes ha llevado a prestar una mayor atención al trabajo que desempeñan los empleados que interactúan directamente con el cliente. Así, el desempeño adecuado del puesto de trabajo redunda en una mejor calidad de servicio percibida (Hartline y Jones, 1996).

Diferentes aspectos del desempeño del empleado se asocian de forma positiva con la calidad de servicio percibida por parte de los clientes. Estos aspectos del desempeño del empleado son la capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, la confianza y cortesía con la que trata a los clientes, la orientación hacia el cliente, tratar de forma especial a los clientes, la espontaneidad, el trabajo en equipo, la empatía, la prestación de un servicio fiable, la voluntad de ayudar a los clientes y de ofrecer un servicio rápido (Farrell, Souchon y Durden, 2001). Incluso, como señalan Brown y Mitchell (1993), un adecuado desempeño del puesto de trabajo favorece la satisfacción laboral del trabajador y también la satisfacción del cliente con el servicio.

Por otra parte, la investigación reciente en entornos organizacionales ha mostrado un interés creciente en el estudio de los obstáculos y facilitadores en el contexto del trabajo, por su influencia directa en el desempeño y salud laboral del empleado (Brown y Mitchell, 1993). En general, los obstáculos y facilitadores son factores de naturaleza tangible. Esto es especialmente pertinente en el sector servicios, porque tanto obstáculos como facilitadores se relacionan con la calidad del servicio.

Concretamente, los obstáculos organizacionales son los factores del ambiente de trabajo que tienen capacidad para restringir el desempeño, requieren que las personas ejerzan un esfuerzo adicional (físico o psicológico) para superarlos,

y se asocian a ciertos costes físicos o psicológicos. Tesluk y Matthieu (1999) llama a estos factores «barreras de actuación». Además, podemos hablar de dos tipos de obstáculos, los técnicos y los sociales. Los obstáculos tienen consecuencias en los empleados y en los clientes. Las principales consecuencias en los empleados son un peor desempeño del puesto de trabajo y bienestar psicológico (Brown y Mitchell, 1993; Steel, Mento y Hendrix, 1987). Con respecto a los clientes, la investigación muestra que los obstáculos pueden tener repercusiones en la satisfacción de usuarios y la calidad de servicio percibida (Schneider, Parkington y Buxton, 1980).

Por su parte, los facilitadores son aspectos organizacionales que han contribuido a la resolución de los obstáculos. Más específicamente, los facilitadores son las acciones y las estrategias dirigidas a mitigar los problemas ocasionados por los obstáculos que pueden interferir en el desempeño (Tesluk y Mathieu, 1999). Pueden incluir tanto el esfuerzo para la eliminación de estos obstáculos, como las conductas de supervisión y las políticas de los recursos humanos (Schneider, White y Paul, 1998). Los facilitadores también influyen en los empleados y los clientes, pero en el sentido inverso que los obstáculos. Así, los facilitadores pueden mejorar el desempeño y el bienestar psicológico (Brown y Mitchel, 1993; Steel *et al.*, 1987). Además, pueden mejorar la satisfacción de clientes y la percepción de la calidad de servicio (Schneider y Bowen, 1993). En esta línea nuestro equipo de investigación ha desarrollado una escala para analizar los obstáculos y facilitadores organizacionales entre los empleados que están en contacto directo con los clientes en el sector turístico (Grau, Salanova, Agut y Burriel, 2001). Para ello se utilizó la metodología de incidentes críticos (Flanagan, 1954) y el análisis de contenido cualitativo. Los resultados mostraron tres categorías de obstáculos (técnicos, físicos y sociales) y dos categorías de facilitadores (sociales y técnicos).

Finalmente, la investigación reciente sobre el síndrome de estar «quemado» en el trabajo (*burnout*) ha puesto de manifiesto dos tendencias en el estudio tradicional del concepto (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2000). En primer lugar, el concepto de *burnout* se ha ampliado a todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales, y ya no está tan restringido al dominio de los servicios a personas (por ejemplo, salud, educación y trabajo social). El síndrome de *burnout* se diagnosticó originalmente en profesionales que realizaban algún tipo de trabajo con personas, pero parece ser que una de las causas de este hallazgo fue artefactual, ya que se utilizó el MBI-HSS (Maslach y Jackson, 1981), el cual sólo puede ser utilizado entre aquellos trabajadores que trabajan con «gente». Más tarde, la publicación del MBI-*General Survey* (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996) hizo posible estudiar el *burnout* fuera de los servicios humanos ya que sus dimensiones o escalas se refieren de forma más general al trabajo que uno realiza. Por ejemplo, el «agotamiento» se mide con ítems que incluyen fatiga emocional pero sin hacer referencia explícita a «los otros» como fuente de esas emociones negativas. El «cinismo» refleja indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo que uno realiza pero en términos generales, no necesariamente con otra gente. Finalmente, la falta de «eficacia profesional» se refiere a la ausencia de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo, un concepto muy cercano a las creencias de eficacia de Bandura (1997, 1999). La investigación sobre el MBI-GS, aunque es bastante reciente es también abundante, y ha demostrado que la estructura de los «tres factores» es invariable a través de diferentes ocupaciones tales como administrativos y empleados de mantenimiento, tecnólogos, enfermeras y directivos (Leiter y Schaufeli, 1996), ingenieros informáticos y *staff* de la universidad (Taris, Schreurs y Schaufeli, 1999), y trabajadores de cuello azul y blanco (Schutte, Toppinen, Kalimo y Schaufeli, 2000). No obstante, existen excepciones, y por ejemplo, en una muestra de trabajadores que utilizan tecnologías de la información encontramos no tres sino cuatro factores utilizando el MBI-GS en una versión española (Salanova y Grau, 1999; Salanova y Schaufeli, 2000).

El segundo desarrollo reciente, es la investigación sobre el *engagement*, o el así llamado «opuesto» al *burnout* (ver Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002). Esta tendencia coincide con la investigación reciente sobre la psicología positiva que se focaliza sobre las fortalezas humanas y el funcionamiento óptimo del ser humano, y no tanto sobre las debilidades y las disfunciones (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). De acuerdo con Maslach y Leiter (1997) el *engagement* se caracteriza por energía, implicación y eficacia, que son los opuestos directos de las tres dimensiones del *burnout* (medido con el MBI-GS): agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional, respectivamente. El *engagement* se ha definido (Schaufeli *et al.*, 2001) como «un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción» (ver también Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). El vigor se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja. La dedicación se caracteriza por altos niveles de significado del trabajo, entusiasmo e inspiración. Por último, la absorción consiste en estar plenamente concentrado y feliz mientras se trabaja, teniendo la sensación de que uno se deja «llevar» por el trabajo). La investigación empírica sobre el *engagement* es muy reciente. En los escasos estudios realizados sobre este constructo (Salanova *et al.*, 2001; Schaufeli *et al.*, 2001) se ha puesto de manifiesto la existencia de estas tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción). Además, se ha visto mediante análisis factoriales confirmatorios, que los modelos de tres factores ajustan mejor a los datos, después de eliminar algunos ítems. No obstante, hasta el momento no existen a nuestro saber estudios sobre el engagement en empleados del sector turístico, y menos sobre el rol desempeñado por la competencia percibida en estos procesos psicosociales.

En suma, el objetivo de este estudio es poner a prueba un modelo sobre los efectos de distintos antecedentes organizacionales (diferentes obstáculos y facilitadores), en el bienestar psicológico (*burnout* y *engagement*), explorando el papel mediador de la competencia percibida.

2. Metodología

2.1. Muestra y procedimiento

La muestra está compuesta por un total de 349 trabajadores/as de contacto directo con clientes de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana y de las Islas Baleares. De ellos, el 49,3% (172) son hombres y el 46,1% son mujeres (161). 16 personas no han respondido a esta pregunta. El rango de edad oscila entre 16 y 59 años, por lo que la media de edad es de 33,68 años (DT = 10,33). El 1,1% de la muestra no tiene educación básica (4), el 34,1% tiene estudios medios (119), el 35% posee estudios primarios (122) y el 23,8% estudios universitarios (83). 21 personas no han respondido a esta cuestión. La antigüedad media en su puesto actual es de 7 años.

2.2. Variables

Variables independientes

Obstáculos. Como medida de los obstáculos organizacionales, se ha utilizado una escala de elaboración propia (Grau *et al.*, 2001). Los obstáculos relacionados con la organización del trabajo se miden a través de una escala compuesta por 6 ítems. Un ejemplo de ítem es «Realizar tareas extra que impiden tener tiempo para atender los verdaderos cometidos de mi trabajo». Los obstáculos relacionados con los compañeros se miden mediante una escala compuesta por 5 ítems. Un ejemplo de ítem es «Tener que resolver un problema generado en el turno anterior». Los obstáculos relacionados con la formación se miden a través de una escala formada por 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «La formación que se da en este establecimiento no prepara para realizar bien el trabajo». Los obstáculos relacionados con las condiciones físicas del puesto de trabajo se miden mediante una escala compuesta por 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «Trabajar en un espacio reducido». Finalmente, los obstáculos relacionados con el uso de tecnología se miden a través de una escala de 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «Deficiencias en electrodomésticos, maquinarias y/o sistema informático». Para valorar la importancia de estos obstáculos organizacionales, se ha utilizado una escala tipo Likert de 5 puntos que oscila entre «ninguna» (1) y «mucha» (5). Puntuaciones altas indican que el suceso es percibido por el trabajador como un obstáculo importante.

Facilitadores. Como medida de los facilitadores organizacionales, se ha utilizado una escala de elaboración propia (Grau *et al.*, 2001). Los facilitadores relacionados con la formación se miden mediante una escala formada por 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «Que el establecimiento cuente con la opinión de los trabajadores para la realización de los programas de formación». La siguiente escala, los facilitadores relacionados con el uso de tecnología, se miden a través de una escala compuesta por 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «La actualización y disponibilidad de la tecnología en el lugar de trabajo». Finalmente, los facilitadores relacionados con la autonomía en el puesto de trabajo se miden a través de una escala formada por 3 ítems. Un ejemplo de ítem es «Poder decidir el orden en que se realizan las tareas». Para valorar la importancia de estos facilitadores organizacionales, se ha utilizado una escala tipo Likert de 5 puntos que oscila entre «ninguna» (1) y «mucha» (5). Puntuaciones altas indican que el suceso es percibido por el trabajador como un facilitador importante.

Competencia percibida. Como medida de la competencia percibida se ha utilizado una escala compuesta por tres factores, adaptada de Ramos, Collado, Marzo, Subirats y Martín (2001). El primer factor, al que llamamos competencia percibida 1, se mide mediante una escala formada por 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «Atiendo con prontitud a los clientes». El segundo factor, o competencia percibida 2, se mide a través de una escala formada por 5 ítems. Un ejemplo de ítem es «Sorprendo a los clientes con un servicio excelente». Finalmente, el tercer factor, competencia percibida 3, se mide mediante una escala formada por 4 ítems. Un ejemplo de ítem es «Hay naturalidad en la relación que mantengo con los clientes». Los sujetos responden en una escala Likert de 7 puntos que va desde «muy insatisfecho» a «muy satisfecho».

Variables dependientes

Burnout. Este constructo se ha medido con una versión española del *Maslach-Burnout Inventory-General* Survey, MBI-GS (Schaufeli *et al.*, 1996). Cabe indicar que no se ha utilizado la subescala de eficacia profesional (EP), sino que se han utilizado solamente las dimensiones consideradas el «corazón» del *burnout.* La subescala de agotamiento (AG) comprende 5 ítems. Un ejemplo de ítem es: «Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo». La subescala de cinismo (Ci) también comprende 5 ítems. Un ejemplo de ítem es: «Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo». Los trabajadores debían señalar sus respuestas en una escala de 6 puntos (desde «ninguna vez» a «todos los días»). Altas puntuaciones en agotamiento y cinismo son indicadoras de burnout.

Engagement. Este constructo se ha medido con el cuestionario de Schaufeli *et al.* (2002) y adaptado por Salanova *et al.* (2000). La subescala de vigor (Vi) incluye 6 ítems. Un ejemplo de ítem es «Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar». La subescala de dedicación (De) se compone de 5 ítems. Un ejemplo de ítem es: «Mi trabajo es retador». Finalmente, la subes-

cala de absorción (Ab), está formada por 6 ítems. Un ejemplo de ítem es «El tiempo vuela cuando estoy trabajando». Los trabajadores debían señalar sus respuestas en una escala de 6 puntos (desde «ninguna vez» a «todos los días»). Altas puntuaciones en vigor, dedicación y absorción son indicadoras de *engagement*.

2.3. Análisis de datos

En primer lugar, se analizaron las consistencias internas (alpha de Cronbach) para las escalas consideradas en el estudio. Como resultado cinco tipos de obstáculos, tres facilitadores, tres escalas de competencia percibida, así como dos subescalas para *burnout* y tres para *engagement* surgieron con un número mínimo de ítems y una consistencia interna máxima. En segundo lugar, se utilizaron análisis de ecuaciones estructurales (*Structural Equation Modeling*-SEM) mediante el programa AMOS (Arbuckle, 1997) para poner a prueba el modelo propuesto. En primer lugar, se estudió la relación entre obstáculos/facilitadores organizacionales y variables de bienestar psicológico medido mediante el corazón del *burnout* (agotamiento, cinismo) y el *engagement* (vigor, dedicación y absorción). Por otra parte, se puso a prueba un modelo alternativo que asume que la Competencia percibida es una variable mediadora entre Obstáculos/Facilitadores organizacionales y las variables de bienestar. Además, se utilizaron diversos índices de ajuste como la prueba χ^2 aunque debido a su sensibilidad al tamaño de la muestra se utilizaron también otros índices (Bollen, 1989) como el RMSA (*Root Mean Square Error of Approximation*), CFI (*Comparative Fit Index*), GFI (*Goodness of Fit Index*), AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*), TLI (*Tucker-Lewis Index*), y NFI (*Normed Fit Index*) (Marsh, Balla y Hau, 1996). Generalmente, valores inferiores a .08 en el índice RMSA indican un ajuste aceptable, mientras que valores mayores a 0.1 deberían conducir a rechazar el modelo (Browne y Cudeck, 1993). Para el resto de índices considerados (GFI, AGFI, CFI, TLI y NFI) valores mayores de .90 se considerados indicadores de un buen ajuste a los datos (Hoyle, 1995).

3. Resultados

En primer lugar, se analizó la consistencia interna para cada una de las escalas consideradas en el estudio. Los coeficientes α inicial para cada escala fueron los siguiente: obstáculos organizacionales (6 ítems) $\alpha = .81$; obstáculos relacionados con los compañeros (5 ítems) $\alpha = .84$; obstáculos relacionados con la formación (4 ítems) $\alpha = .86$; obstáculos relacionados con las condiciones físicas (4 ítems) $\alpha = .88$; obstáculos relacionados con la tecnología (4 ítems) $\alpha = .76$; facilitadores relacionados con la formación (4 ítems) $\alpha = .91$; facilitadores relacionados con la tecnología (4 ítems) $\alpha = .90$; facilitadores relacionados con la autonomía (3 ítems) $\alpha = .84$; competencia percibida 1 (4 ítems) $\alpha = .86$; competencia percibida 2 (5 ítems) $\alpha = .79$; competencia percibida 3 (4 ítems) $\alpha = .62$; agotamiento (5 ítems) $\alpha = .70$; cinismo (4 ítems) $\alpha = .70$; vigor (6 ítems) $\alpha = .77$; dedicación (5 ítems) $\alpha = .89$; absorción (6 ítems) $\alpha = .73$. La tabla IV.3.1 muestra los coeficientes α para cada una de las variables utilizadas en el presente estudio, así como las medias, desviaciones típicas y matriz de inter-correlaciones entre las escalas.

Como se puede observar en la tabla IV.3.1, los coeficientes α son satisfactorios, ya que superan el criterio de .70 recomendado (Nunnaly y Bernstein, 1994). Únicamente la subescala competencia percibida 3 muestra un α menor (.62). Respecto a la matriz de inter-correlaciones entre las escalas podemos señalar que todos los obstáculos están relacionados entre sí, al igual que ocurre entre los tres tipos de facilitadores considerados. Además, existen correlaciones significativas entre obstáculos y facilitadores. En cuanto a las variables de salud, las dos dimensiones del *burnout* están altamente interrelacionadas entre sí al igual que sucede con las tres dimensiones del *engagement*. Por otro lado, el agotamiento sólo muestra relaciones significativas con los obstáculos físicos, mientras que se muestran relaciones con dos tipos de facilitadores (relacionados con la formación y relacionados con la tecnología), así como con dos variables de competencia percibida y las tres dimensiones del *engagement*. Por su parte, el cinismo muestra relaciones significativas con los obstáculos organizacionales y con los obstáculos relacionados con los compañeros, así como con los facilitadores relacionados con la formación y los facilitadores relacionados con la tecnología y con las tres variables de competencia percibida. En cuanto a las dimensiones del *engagement*, cabe señalar la falta de correlaciones significativas con los obstáculos, a excepción de dedicación que muestra una correlación baja aunque significativa con los obstáculos técnicos. Por el contrario, existen relaciones significativas entre las dimensiones del *engagement* (vigor y dedicación) y los tres tipo de facilitadores (relacionados con la formación, relacionados con la tecnología y relacionados con la autonomía), aunque absorción sólo muestra relaciones significativas con los facilitadores relacionados con la formación y los relacionados con la tecnología. Finalmente, se encuentran relaciones significativas entre vigor y dedicación con la competencia percibida y con el «corazón del burnout» (agotamiento y cinismo), mientras que la relación entre absorción y agotamiento es no significativa.

Posteriormente, dos modelos alternativos se ajustaron a los datos: (M1) un modelo que asume relaciones directas entre obstáculos/facilitadores organizacionales y las variables de bienestar psicológico (corazón del *burnout* y *engagement*) y (M2) un modelo que asume que la competencia percibida es una variable mediadora entre obstáculos/facilitadores organizacionales y las variables de bienestar psicológico (corazón del *burnout* y *engagement*). El ajuste a los modelos hipotetizados se resume en la tabla IV.3.2 y IV.3.1. El ajuste del

Tabla IV.3.1. Estadísticos descriptivos para las variables del estudio (N = 349)

Variables	M	DT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. O. Org	3.49	.92	.81															
2. O. Comp	2.77	1.10	.42*	.84														
3. O. Form	2.89	1.18	.29*	.42*	.86													
4. O. Físic	3.32	1.21	.43*	.40*	.38*	.88												
5. O. Tec	3.42	.99	.51*	.44*	.50*	.51*	.76											
6. F. Form	3.75	1.06	.16*	.30*	.29*	.28*	.39*	.91										
7. F. Tec	4.02	1.02	.19*	.21*	.22*	.28*	.39*	.55*	.90									
8. F. Auto	3.73	1.04	.25*	.25*	.30*	.15*	.31*	.51*	.51*	.84								
9. Comp 1	6.31	.67	.05	-.07	-.09	.01	.06	.15*	.24*	.24*	.86							
10. Comp 2	5.92	.83	-.07	.02	.16**	.08	.13*	.27*	.29*	.27*	.49*	.79						
11. Comp 3	5.87	.86	-.04	-.01	.15*	.06	.13*	.31*	.31*	.31*	.52*	.91*	.62					
12. Ag	2.43	1.52	.24*	.04	.02	.19*	.02	-.12*	-.14*	-.09	-.14*	-.30*	-.28*	.70				
13. Ci	1.20	1.32	.15*	.11*	.02	.06	-.04	-.16*	-.23*	-.06	-.17*	-.36*	-.34*	.59*	.70			
14. Vi	5.28	.81	.01	-.05	.01	-.01	.01	.18*	.22*	.15**	.28*	.32*	.33*	-.23*	-.21*	.77		
15. De	4.43	1.41	-.11	-.03	.07	-.02	.12*	.29*	.29*	.21*	.25*	.44*	.46*	-.41*	-.56*	.37*	.89	
16. Ab	4.02	1.31	-.05	-.07	.04	.03	.02	.12*	.17*	.10	.13*	.30*	.31*	-.07	-.19*	.43*	.43*	.73

Nota: todas las correlaciones son significativas con una *p < = .01; el alfa de las escalas aparece en la diagonal

modelo (M2) que propone que la competencia percibida es una variable mediadora entre obstáculos/facilitadores y bienestar (corazón del *burnout* y *engagement*) es significativamente superior al ajuste del M1 que propone relaciones directas entre las variables consideradas ($\Delta\chi^2(39) = 123.8$, $p < .001$). Sin embargo, teniendo en cuenta los índices de modificación, este ajuste se mejora significativamente si se permite la correlación entre un par de errores (CY_DE) ($\Delta\chi^2(1) = 77.31$, $p < .001$). En el modelo revisado, el valor de RMSA satisface el criterio de .08, y los demás índices son superiores o se acercan a .90. Así pues, puede concluirse que la presencia de la competencia percibida resulta una variable mediadora importante entre obstáculos/facilitadores organizacionales y las variables de Bienestar consideradas (corazón del *burnout* y las tres dimensiones de *engagement*).

Tabla IV.3.2. Modelos de ecuaciones estructurales (N = 349)

Modelo	χ^2	df	GFI	AGFI	RMSEA	TLI	CFI	NFI	IFI
M1	242.89	60	.91	.86	.09	.82	.86	.83	.87
M2	366.69	99	.88	.84	.09	.85	.88	.84	.88
M2 revisado	289.38	98	.90	.87	.07	.89	.91	.88	.92

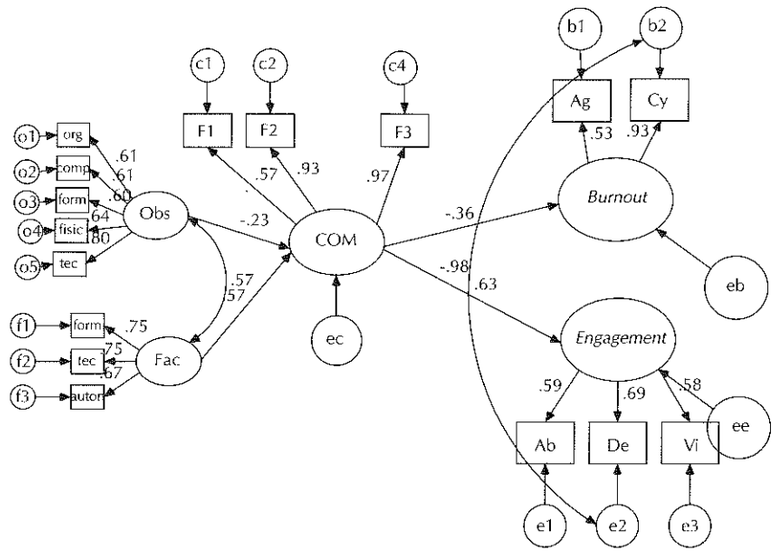

Figura IV.3.1. Modelo de ecuaciones estructurales

4. Conclusiones

El objetivo de este estudio era poner a prueba un modelo sobre los efectos de distintos antecedentes organizacionales (diferentes obstáculos y facilitadores), en el bienestar psicológico (*burnout* y *engagement*), explorando el papel mediador de la competencia percibida. En primer lugar, los resultados obtenidos han puesto de manifiesto que los diferentes obstáculos organizacionales (los organizacionales, y los relacionados con los compañeros, la formación, la tecnología y las condiciones físicas) explorados inciden de forma negativa en la competencia percibida de los empleados. Por el contrario, los facilitadores organizacionales (relacionados con la tecnología, la formación y la autonomía) se relacionan de forma positiva con la competencia percibida. Estos hallazgos confirman estudios previos (Brown y Mitchell, 1993; Steel *et al.*, 1987), poniéndose pues de relieve el hecho de que ciertos aspectos de carácter organizacionales que están fuera del control del empleado inciden de forma significativa en cómo éste desempeña las tareas de su puesto.

Además, los resultados obtenidos muestran que la competencia percibida es un claro antecedente del bienestar psicológico de los empleados (bajo *burnout* y altos niveles de *engagement*). Así, encontramos que la competencia percibida se asocia de forma negativa con el burnout (agotamiento y cinismo –corazón del *burnout*), mientras que con el *engagement* (vigor, dedicación y absorción) mantiene una relación positiva. En tercer lugar, se ha obtenido que la competencia percibida ejercer un papel mediador en la relación entre las características organizacionales (obstáculos y facilitadores) y la salud (*burnout* y *engagement*). Esto es, los obstáculos y facilitadores organizacionales no influyen directamente en la salud de los empleados, sino que lo hacen a través de la competencia percibida.

En definitiva, en la medida en que el empleado posea las competencias adecuadas para prestar un servicio de calidad, el efecto que sobre él ejerzan los obstáculos se verá reducido, mientras que el beneficio de los facilitadores se verá potenciado. Además, su salud psicológica se verá mejorada, es decir, se sentirá menos «quemado» y más implicado en su trabajo. Es más cabría esperar que incluso que esto favoreciera la calidad de servicio que perciban los clientes, su satisfacción con el servicio y la posibilidad de que éstos vuelvan al establecimiento en el futuro.

Los resultados tienen importantes implicaciones para los gerentes de los establecimientos turísticos porque en la medida en que sus organizaciones dispongan de la tecnología adecuada, de que sus empleados cuenten con la formación adecuada y con autonomía para desempeñar las tareas del puesto y de que, además, sus trabajos no se vean obstaculizados (por ejemplo, malas relaciones con los compañeros o malas condiciones físicas), estos empleados realizarán un mejor trabajo de atención a los clientes. Y esto, además, contribuirá a mejorar su salud psicológica (menos *burnout* y más *engagement*).

En posteriores trabajos debería ampliarse este estudio a otros colectivos dentro de este sector (por ejemplo, trabajadores de agencias de viajes, supervisores y gerentes de hoteles y restaurantes). Además, podría preguntarse a los clientes acerca de su satisfacción con el servicio, la calidad que perciben y su predisposición a volver al establecimiento.