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

IV.2. AUTOEFICACIA APLICADA AL TRABAJO Y A LAS ORGANIZACIONES

ISABEL M. MARTÍNEZ
Grupo de Investigación WONT
Universitat Jaume I

1. Introducción

La autoeficacia hace referencia a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir unos determinados resultados (Bandura, 1997, 2001) y debido a la importancia que el trabajo tiene en la vida de las personas, es fundamental la consideración de las creencias de eficacia en el contexto laboral. La autoeficacia es uno de los factores determinantes del modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas, por lo que contribuye, de forma significativa a sus logros. No en vano, Drenth, Thierry y Wolff (1998) consideran el estudio de la autoeficacia, como importante línea de investigación futura en psicología del trabajo y de las organizaciones ya que, cada vez más, los trabajadores tendrán que ser capaces de atender a múltiples y variadas tareas, adaptando sus conocimientos, habilidades y destrezas a las demandas concretas del trabajo.

El interés que ha adquirido el estudio de la autoeficacia en el mundo del trabajo se ha puesto de manifiesto en algunos meta-análisis que revelan la diversidad de temas sobre los que se ha investigado (Judge y Bono, 1999; Salgado y Moscoso, 2000; Stajkovic y Luthans, 1998) y el mismo Bandura dedica un capítulo de su obra *Self-Efficacy* (1997) al estudio de la autoeficacia en las organizaciones. En el presente trabajo, atendiendo al esquema del mencionado capítulo, se explora el papel de la autoeficacia siguiendo el proceso desde la elección de carrera y la búsqueda de empleo pasando por el desarrollo profesional, hasta el abandono de la organización.

2. Elección de carrera y búsqueda de empleo

Se pueden buscar los primeros antecedentes de la vida laboral y profesional en la elección de carrera. Si las autopercepciones de eficacia determinan, en parte, las opciones que las personas toman y el esfuerzo y perseverancia que desarrollan, debemos tenerlas en cuenta ya en el mismo momento de la elección de carrera, sobre todo si consideramos que las elecciones pueden estar en función de la autoeficacia más que en función de las capacidades, los intereses o las expectativas de recompensa.

En la elección de carrera intervienen en primer lugar las posibles alternativas que los individuos consideran. Cuanto mayor es la eficacia percibida para poder ejecutar con éxito determinadas funciones, más amplio será el abanico de alternativas profesionales que las personas contemplarán (Betz y Hackett, 1981; Lent, Brown y Larkin, 1984; Matsui, Ikeda y Ohnishi, 1989). Con esto, las creencias de eficacia se convierten en predictores del rango de opciones de carrera consideradas a la hora de hacer la elección.

Sin embargo, el considerar determinadas opciones, no supone tomar una decisión acertada. Por eso, recientemente, se ha considerado la autoeficacia para la «toma de decisiones de carrera» y en este sentido, cuanta más seguridad tienen las personas en su capacidad para la toma de decisiones, es más probable que busquen información activamente sobre sus opciones profesionales (Hackett, 1999; Olaz, 2001). Así, las creencias de eficacia afectan a la elección de carrera en un doble sentido. Por un lado determinan el rango de posibles opciones a considerar y por otro, afectan al proceso mismo de elección. Una persona que se considera eficaz para tomar decisiones ante un amplio rango de alternativas, no dudará en buscar y plantearse todas las posibles y con mucha probabilidad elegirá acertadamente.

En relación a la elección de carrera, una cuestión que ha despertado mucho interés se refiere al efecto de la variable género en este proceso y relacionado con la idea de que las mujeres no realizan ciertas elecciones profesionales guiadas por la creencia de que están poco capacitadas para estas tareas (Bandura, 1997). En este ámbito, las creencias de eficacia profesional desempeñan un papel más fuerte que los intereses, los valores y las habilidades en la restricción de las alternativas laborales de las mujeres (Hackett y Betz, 1981). Los mediadores cognitivos y afectivos de las experiencias de socialización vinculadas al rol del género de las mujeres, tienen sus consecuencias en la elección profesional (Hackett, 1999). Por otro lado, las creencias de ineficacia en las mujeres tienen un importante componente social. En primer lugar, a las mujeres se les expone con más frecuencia a experiencias consideradas propiamente femeninas y menos a otras consideradas propias de los hombres. Estos condicionantes sociales determinan las oportunidades de experiencias profesionales de las mujeres en ciertos tipos de tareas, lo cual implica creencias de baja autoeficacia respecto a algunas profesiones. También se considera que la escuela es más fácil para los niños que para las niñas (Phillips y Zimmerman, 1990) y que las chicas tienen menos talento para las matemáticas que los chicos. Estos estereotipos estudiados en padres y maestros también se han encontrado en contextos laborales, Klonoff y Landrine (1995). Por último, otra influencia social importante es el modelado cultural de los estereotipos de rol de género como la televisión, la literatura infantil, la publicidad, etc.

El sentimiento de ineficacia para afrontar ciertas profesiones por parte de las mujeres puede tener su origen en el momento mismo en que se han de adquirir los conocimientos y habilidades básicas para cumplimentarlas (Dickerson y Taylor, 2000; Hackett y Betz, 1981). Así, las creencias de autoeficacia para el estudio de las matemáticas, como antecedente de la elección de carreras tradicionalmente masculinas, ha sido un tema de investigación frecuente (Pajares, Miller y Jhonson, 1999; Pajares y Valiante, 1997). En la base de muchas de estas propuestas está la consideración de que las bajas expectativas de eficacia para las matemáticas puede llevar a las mujeres a evitar carreras de ciencias, lo cual trae como resultado su menor participación en aquellas ocupaciones de relevancia científica.

De esta manera, un cúmulo de factores inmersos en el ambiente familiar, escolar y social están determinando un planteamiento diferencial entre hombres y mujeres respecto a la elección profesional. Las actitudes y expectativas de los padres y maestros, apoyadas por los medios de comunicación y los modelos sociales a imitar, determinan unas creencias de eficacia en función de las cuales se realizan, en gran medida, las elecciones.

En cuanto a la búsqueda de empleo, dado que este proceso implica una serie de elecciones y actuaciones, es de suponer que la autoeficacia intervenga en él. Eden y Aviram (1993) consideran que la autoeficacia es un precursor de actitudes y conductas de búsqueda: demanda de información, presentación de solicitudes, persistencia en el intento e interés por aquellos trabajos para los que el individuo se cree capacitado; a la vez que influye en la inserción laboral de los jóvenes. Otros autores han mostrado el valor de la autoeficacia respecto a la preparación para la búsqueda (Martínez, Marques-Pinto, Salanova y Lopes da Silva, 2002; Martínez y Salanova, 2003), intensidad de la búsqueda de empleo (Wanberg, Kanfer y Rotundo, 1999) y la satisfacción experimentada con la búsqueda (Beas, Llorens y Cifre, 2001).

En la actual situación de escasez de trabajo, es importante afrontar el problema del empleo con confianza en la capacidad para encontrarlo. Esto supone afrontar el proceso de búsqueda contemplando más oportunidades, dedicando más esfuerzo y resistiendo mejor ante las posibles negativas.

3. Procesos formativos

Una vez ha ingresado la persona en el mundo laboral, uno de los retos a los que se enfrenta en todo su desarrollo profesional es el de la formación continua. No en vano, es una de las funciones que más se ha desarrollado en la última década dentro de las políticas de recursos humanos en las organizaciones.

La investigación sobre la autoeficacia en relación a la formación se ha dirigido en dos sentidos. Por un lado, se ha considerado la importancia del nivel de autoeficacia del formando señalando que elevada autoeficacia supone siempre más aprovechamiento de la formación y mayor transferencia de la misma (Saks, 1995). Por otro lado, se ha puesto de manifiesto la necesidad de desarrollar la autoeficacia en el proceso formativo. Junto al aprendizaje de habilidades y destrezas necesarias para el desempeño del puesto, se deben desarrollar las creencias de autoeficacia. Según Garrido (2000), cualquier tipo de enseñanza carecerá de trascendencia, si no se cuida que los formandos generen juicios de capacidad personal. La insistencia en la necesidad de elevar las creencias de eficacia se fundamenta en que el aumento de la misma explica, en parte, la mejora de resultados independientemente de los conocimientos y habilidades adquiridos en el programa formativo (Gist, 1989; Stevens y Gist, 1998). Esto pone de manifiesto que tan importante puede resultar el diseño de los contenidos de la formación como el interés por generar niveles de autoeficacia elevados. Así, llegar a adquirir cierto nivel de conocimientos y habilidades puede estar en función del nivel de autoeficacia pero al mismo tiempo, lo verdaderamente importante no es poseer ciertas capacidades sino ser sentirse capaz de utilizarlas adecuadamente.

4. Desempeño laboral

En el ámbito laboral, últimamente se ha venido investigando la relación entre autoeficacia y desempeño quizás por la creciente demanda, desde el ámbito de la gestión empresarial, de personas que sean capaces de desempeñar nuevos y cada vez más complejos roles, para afrontar los cambios suscitados por los entornos dinámicos y cambiantes en los que están inmersas las organizaciones (Cisneros, Medina, Munduate y Dorado, 2000). La investigación empírica ha mostrado cómo las personas que se sienten capaces de desempeñar determinadas tareas, las desempeñan mejor, persisten en ello, incluso en la adversidad, y son capaces de afrontar mejor las situaciones de cambio (Wood, Bandura y Bailey, 1990). El efecto directo de las creencias de eficacia, independientemente de las capacidades y habilidades, sobre el desempeño se ha estudiado ampliamente mediante la inducción de niveles de autoeficacia (Bandura y Jourden, 1991; Ozer y Bandura, 1990; Wood y Bandura, 1989, Wood y Tabernero, 2000).

Las creencias de eficacia, las expectativas de resultado y las metas son los elementos principales de la motivación y por lo tanto se relacionan con la acción. Sin embargo, ésta no se llevará a cabo con éxito si no existen las subcompetencias necesarias para realizarla. En cuanto a la autoeficacia, no es frecuente que la persona manifieste una autoeficacia vacía de competencias. Cuando se poseen unas competencias básicas, el nivel de autoeficacia favorecer el esfuerzo y perseverancia para adquirir aquellas competencias necesarias para afrontar actividades nuevas. Por lo tanto, la autoeficacia percibida contribuye al desa-

rrollo de subhabilidades, además de influir en la formación de nuevos patrones de conducta a partir de otras que ya se poseen.

Por otro lado, es posible que el sujeto posea las habilidades necesarias y se perciba con la eficacia suficiente para ejecutar una acción y ésta no se lleve a cabo porque falten los incentivos necesarios para ello. También puede ocurrir que tal conducta no se ejecute porque no se posean los recursos materiales necesarios. En determinadas situaciones, las restricciones físicas o sociales limitan la actuación de las personas. En este caso, el nivel de autoeficacia percibida no sufrirá deterioro siempre que la persona considere que su rendimiento se ha visto disminuido o entorpecido por limitaciones externas a ella misma. Los fracasos o los malos resultados, pueden influir en las creencias de autoeficacia, pero lo verdaderamente importante no son los resultados obtenidos por los actos, sino la autoevaluación que el individuo realiza respecto a ellos. A pesar de esta aceptación, se ha de considerar que tan importantes son las expectativas de autoeficacia como las expectativas de resultado ya que las personas actúan cuando mantienen creencias de autoeficacia y expectativas de resultado que hacen que el esfuerzo valga la pena. Las personas se esfuerzan y perseveran, a pesar de las dificultades, para conseguir aquello que juzga valioso. Tales esfuerzos para conseguir sus logros están mediados por diversos mecanismos cognitivos y, en parte están regulados por un amplio sistema de incentivos extrínsecos como son la aprobación, el reconocimiento social, los privilegios, el poder y el dinero. Este tipo de motivación actúa a través de expectativas de resultados que se esperan de las acciones futuras. Pero, las expectativas de resultado dependen de los juicios que hacemos acerca de si podemos conseguirlos, se ha producido una representación mental en la que intervienen las creencias de autoeficacia. Ante un curso de acción, una persona que se percibe eficaz representará resultados positivos de sus acciones al igual que la persona que alberga dudas sobre su eficacia, representará resultados negativos.

También las metas y aspiraciones determinan la acción, pero al igual que las expectativas de resultados dependen de la autoeficacia percibida (Bandura, 1986). Las personas no aspiran a metas que considera del todo inalcanzables. El nivel óptimo en las creencias de autoeficacia es aquél que excede mínimamente al nivel de habilidad real del individuo, ya que alienta al individuo a enfrentar actividades desafiantes que favorecen el desarrollo de la autoeficacia, ayudándolo a perseverar frente a las dificultades y a tolerar las frustraciones que puedan presentársele en el transcurso de la actividad (Bandura, 1986).

Para que las metas supongan incentivos para la acción y desarrollen la autoeficacia, el individuo ha de disponer de criterios con los que medir sus ejecuciones. Cuando el individuo conoce las exigencias de su puesto, obtiene *feedback* de su rendimiento, y tiene información acerca de la actividad que ha de desarrollar, le será más fácil regular el esfuerzo de una forma adecuada (Bandura y Cervone, 1983).

5. Bienestar psicológico

En relación al bienestar psicológico, se ha establecido relación entre autoeficacia y depresión, (Bandura, 1986; Kavanagh, 1992). También se ha confirmado en diferentes culturas la relación entre niveles de autoeficacia, ansiedad y depresión (Schwarzer y Born, 1997) y por nuestra parte (Salanova *et al.*, 2001), hemos podido establecer una relación negativa entre eficacia colectiva y la ansiedad colectiva.

Por otro lado, la importancia que tiene la autoeficacia en el control sobre los elementos del entorno la convierte en un elemento a considerar en las experiencias de estrés. En la medida en que el sujeto posea control sobre los estresores, estos no tendrán efectos adversos para el mismo. La autoeficacia influye sobre la forma en que son percibidas y posteriormente procesadas las demandas del ambiente. Así, las personas con elevados niveles de autoeficacia tienden a interpretar las demandas y problemas más como retos que como amenazas o sucesos subjetivamente incontrolables (Bandura, 1999, 2001).

En este sentido se postula que la autoeficacia puede ejercer de amortiguador ante los estresores haciendo que éstos tengan un impacto menos negativo sobre el individuo (Grau, Salanova y Peiró, 2000; Jex y Bliese, 1999; Kavanagh, 1992) pero además, puede hacer que las demandas del ambiente tengan efectos positivos sobre el bienestar del individuo. La exposición a una demanda, como es el uso de una tecnología, puede proporcionar bienestar psicológico cuando se puede responder de manera adecuada a los requerimientos que presenta (Salanova *et al.*, 2001). La autoeficacia es un predictor del estrés laboral en concreto, niveles altos de autoeficacia suponen bajos niveles de ansiedad, *burnout* y quejas psicosomáticas. Jex y Bliese (1999) 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, tendencia al abandono y compromiso organizacional.

Además de actuar directamente en la relación estrés-consecuencias, la autoeficacia también puede afectar esta relación mediante la adopción de estrategias de afrontamiento adecuadas (Leiter, 1991). Los individuos con altos niveles de autoeficacia tienden a usar estrategias de afrontamiento centradas en el problema y actuar sobre los estresores, mientras que los de baja autoeficacia usan más estrategias centradas en la emoción y por lo tanto en ellos mismos. Según Jex, Bliese, Buzzell y Primeau, (2001) es fundamental considerar esta relación ya que el impacto de los estresores sobre las personas depende, en gran medida, de las

estrategias de afrontamiento que adopten. Por último, la autoeficacia es una variable importante en los modelos teóricos y en la investigación empírica sobre *burnout* ya que la estructura tridimensional de este constructo asume que la falta de competencia y confianza en uno mismo es uno de sus determinantes (Cherniss, 1980; Leiter, 1992).

En resumen, el nivel de autoeficacia percibida está relacionado con el bienestar psicológico de forma positiva y esta relación está fundamentada en el grado de control que la autoeficacia proporciona sobre las demandas del ambiente. La autoeficacia actúa como amortiguador entre los estresores y sus posibles consecuencias. Los sujetos más autoeficaces no percibirán tales demandas como aversivas sino como oportunidades para superarse y desarrollar sus competencias, se esforzarán por obtener buenos resultados y los logros serán interpretados como resultado de su esfuerzo.

6. Eficacia colectiva

Las personas no vivimos de forma aislada sino que muchos de los retos y dificultades con los que nos enfrentamos, representan problemas colectivos que requieren soluciones comunes y conjuntas para lograr cambios significativos. La fuerza de los grupos, de las organizaciones e incluso de las naciones depende en parte de su sentido de eficacia colectiva para resolver los problemas comunes que afectan a todos. La eficacia colectiva es definida como «la creencia compartida por el grupo en un conjunto de capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para ciertos niveles de logro» (Bandura, 1997: 477). El estudio de la eficacia colectiva es muy importante en contextos laborales y según el meta-análisis de Gully, Incalcaterra, Joshi y Beaubien (2002) numerosos trabajos se refieren a su relación con el desempeño grupal.

Los logros de un grupo son el producto no sólo de intenciones compartidas, conocimientos y habilidades de sus miembros sino también de su interacción, coordinación y sinergias dinámicas de sus transacciones. Los miembros de un grupo tienen que coordinar sus ejecuciones y en este proceso se ve afectado por las creencias, motivaciones y calidad del desempeño de sus compañeros. En este sentido, las percepciones colectivas de eficacia son una propiedad emergente a nivel de grupo, no es simplemente la suma de la eficacia individual de sus miembros (Bandura, 1999). Desde luego, las creencias de eficacia colectiva y la autoeficacia pueden diferir. Uno puede considerarse eficaz para una tarea y considerar que el grupo no obtendrá un buen resultado porque no confía en los demás o porque existen variables que influyen en la interacción y que mermar la eficacia grupal. Sin embargo, la eficacia colectiva no opera independientemente de las creencias individuales. Las creencias de eficacia colectiva funcionan de forma similar a las individuales y están arraigadas en ellas.

Las fuentes de eficacia colectiva son las mismas que las de autoeficacia y sus efectos a nivel colectivo son similares. La eficacia colectiva influye sobre las aspiraciones, el manejo de los recursos, la planificación, esfuerzo y perseverancia del grupo. Numerosos estudios han mostrado que la eficacia colectiva predice el desempeño grupal teniendo efectos directos e indirectos (a través de los objetivos y metas) sobre el mismo (Wood, Atkins y Tabernero, 2000). También Mulvey y Klein (1998) llaman la atención acerca de la relación entre autoeficacia y dificultad de los objetivos del grupo y el compromiso de los miembros con estos objetivos. El nivel de eficacia colectiva determina el grado de dificultad de los objetivos que se proponen y que el grupo se implique en la consecución de los mismos.

Por otro lado, un fuerte sentido de autoeficacia colectiva puede contribuir a generar un buen clima de equipo y a generar más ayuda y cooperación entre los individuos (Jex y Bliese, 1999). Este clima de ayuda puede amortiguar los efectos de los estresores proporcionando a los miembros del grupo el soporte emocional necesario para afrontar las demandas a la vez que les puede ayudar a encontrar las estrategias para superar los momentos de estrés (Beehr, 1995). En este sentido se ha puesto de manifiesto el efecto moderador de la eficacia colectiva sobre el desempeño y el bienestar psicológico efectivo cuando se consideran variables como el uso de tecnología y la presión temporal (Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli, 2003).

7. Autoeficacia y jubilación

Para Bandura (1986) los problemas de autoeficacia en la vejez se centran en las evaluaciones erróneas de las capacidades. Realmente, con la edad se produce una pérdida de funciones y habilidades, pero la gran reserva fisiológica del ser humano puede hacer que esto no perjudique al funcionamiento psicosocial de la persona (Fries y Crapo, 1981). Se ha comprobado que los jóvenes superan a los viejos, incluso en áreas intelectuales y sociales, pero estas diferencias pueden atribuirse, en gran medida, a las experiencias diferentes que se producen entre generaciones (Schaie, 1979). No es que los viejos pierdan inteligencia sino que los jóvenes se benefician de experiencias más ricas que les permiten un nivel de funcionamiento más elevado. De hecho, cuando se enseña a las personas mayores a utilizar sus capacidades intelectuales, la mejora en el funcionamiento cognitivo compensa con creces lo que se suponía una pérdida. Las personas mayores que invierten suficientes esfuerzos alcanzan niveles de funcionamiento superiores a los de los jóvenes (Bandura, 1986).

Sin embargo, las autoevaluaciones que hacemos acerca de nuestras capacidades están influidas por los condicionantes sociales. Esto puede hacer que las personas mayores realicen autoevaluaciones erróneas, mediante compara-

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,