

# Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional

Marisa Salanova, Rosa M.<sup>a</sup> Grau e Isabel M. Martínez  
Universitat Jaume I

La conducta de afrontamiento es considerada, en el ámbito de la investigación del estrés, como una variable moduladora entre las demandas del trabajo y sus efectos negativos o positivos (ansiedad, satisfacción, etc.). Sin embargo, desde la teoría social cognitiva, las creencias de eficacia juegan un papel modulador entre los estresores o demandas del trabajo y la conducta de afrontamiento. De manera que, en contextos de estrés, las personas con elevado nivel de autoeficacia utilizarán más conductas de afrontamiento activo centradas en la solución del problema, que las personas con niveles menores de autoeficacia. Mediante análisis de regresión múltiple y sobre una muestra de 625 trabajadores españoles de diferentes ocupaciones, en este trabajo se examina el papel que la autoeficacia profesional juega en esta relación, considerando su efecto modulador entre las demandas del trabajo (sobrecarga laboral cuantitativa y conflicto de rol) y conducta de afrontamiento (activa y pasiva). También se ha estudiado el efecto de interacción entre dos demandas laborales (sobrecarga laboral cuantitativa y conflicto de rol) y la eficacia profesional, en donde se muestra que las personas con elevadas creencias de autoeficacia, ante ambas demandas laborales, muestran más conductas de afrontamiento activo o centrado en el problema que las personas con niveles menores de autoeficacia. Las conductas de afrontamiento centradas en el problema se manifiestan cuando existen altas demandas y alto nivel de autoeficacia. Los resultados son discutidos también en el marco del modelo demandas-control de Karasek, cuando el control se sustituye por la autoeficacia.

*Job demands and coping behaviour: the moderating role of professional self-efficacy.* Coping behaviour is mainly considered in the stress research as a moderator variable between job demands and negative or positive outcomes (i.e. anxiety, satisfaction). However, from the Social Cognitive Theory, self-efficacy beliefs play a moderating role between stressors or job demands and coping behaviours. In that sense, in stressful job settings people with high self-efficacy will behave in a more proactive way using problem centred coping, that people with low self-efficacy. This study examines the moderating role of self-efficacy between job demands (i.e., quantitative overload and role conflict) and coping behaviour (i.e. information seeking, problem centred and 'wait y see' coping strategies). Hierarchical regression analysis in a sample of 625 Spanish workers from different occupational fields provides strong evidence for the main assumption of this study, i.e., the moderating role of self-efficacy between job demands and problem centred coping. A three-way interaction effect among overload X role conflict X self-efficacy was found and so, people with high levels of self-efficacy when job demands are high show more problem centred coping than people with low self-efficacy. In a way, problem centred coping is more used when job demands and self-efficacy are high. In this sense, these results show empirical evidence about the active pole of the Job Demands-Control Model of Karasek, when 'control' is changed by 'self-efficacy' beliefs.

El estudio del estrés ha recibido gran atención en los últimos años y esto es debido, en parte, a sus consecuencias negativas en el ámbito físico y mental. En relación con el trabajo, las últimas encuestas europeas (Paoli y Merllié, 2001) y las III y IV Encues-

tas Españolas sobre Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004) ponen de manifiesto que el estrés es una de las principales causas de quejas relacionadas con el trabajo. En Europa, la primera causa es el dolor de espalda (de 30% en 1995 y aumenta al 35% en 2000), la segunda causa es el estrés (28% tanto en 1995 como en 2000) y la tercera la fatiga (20% en 1995 al 23% en 2000). En España la primera causa es también el dolor de espalda (que aumenta de un 20% a un 39%), la segunda causa es el estrés, que, al contrario que en Europa, aumenta de un 15,5% a un 28%, situándonos en el mismo porcentaje que la media europea) y la tercera causa siguen siendo problemas músculo-esqueléticos, pero esta vez de

dolor en miembros superiores e inferiores (de un 5,4% a un 26%) (Salanova, 2003).

Atendiendo a la definición de Lazarus y Folkman (1984), el estrés es considerado como un estado emocional negativo (fundamentalmente ansiedad, depresión y hostilidad), acompañado de cambios fisiológicos, y producido por la percepción por parte del sujeto de que las demandas del medio (en este caso, el trabajo) le desbordan o son amenazantes y de que carece de las habilidades o recursos para manejarlas (percepción de incontrolabilidad). En contextos laborales, las demandas del trabajo pueden ser de diversa índole y la investigación referida a sus posibles efectos es abundante, ya que no sólo atiende a las consecuencias que ocasiona en la persona (enfermedades cardiovasculares, trastornos en la alimentación o el sueño, depresión, etc.), sino también en la organización (disminución del rendimiento, absentismo, falta de compromiso, etc.) (Salanova, 2003; Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli, 2003). Algunos de los estresores laborales más comunes son la falta de seguridad y control laboral, la sobrecarga de trabajo y la competitividad (Steger y Lochmann, 2001) y el conflicto y ambigüedad de rol (Martínez, Cifre y Salanova, 1999).

#### Estrés y afrontamiento

En las tres últimas décadas, a la proliferación de la investigación centrada en el estudio del estrés se ha unido el estudio de las estrategias utilizadas para hacer frente a los posibles estresores con el fin de amortiguar sus efectos. A estas estrategias utilizadas para manejarse con las demandas del ambiente se les denomina «conductas de afrontamiento» y pueden ser consideradas en el ámbito individual, grupal y organizacional, dependiendo de la procedencia de los recursos utilizados.

Se utiliza el término afrontamiento como traducción de su homólogo en inglés «coping» y se corresponde con la acción de afrontar, es decir, de hacer frente a un peligro, una responsabilidad, un agente o acontecimiento. Afrontamiento se usa de forma amplia en un conjunto de trabajos que se refieren al estrés y la mayoría de los autores lo definen como un conjunto de respuestas ante una situación estresante ejecutadas para reducir de algún modo las cualidades adversas de tal situación. Lazarus y Folkman (1984) consideraron el «coping» como una respuesta a las demandas estresantes de una situación, en el ámbito cognitivo o comportamental. Es decir, se habla de coping o afrontamiento para referirse al aspecto del proceso de estrés que incluye los intentos del individuo para manejar los estresores. Se trata de una respuesta provocada por la situación estresante, ejecutada para manejarla o neutralizarla. Esto supone la existencia de unas demandas excesivas y los intentos de la persona para restablecer el equilibrio (Rodríguez-Marín, 1995).

Como es de suponer, al igual que los estresores afectan de manera diferencial a cada persona y en cada situación, en la misma medida, cada uno, atendiendo a variables individuales y en función de sus recursos, tratará de hacerles frente de forma diferente. Si consideramos el tipo de respuesta que la persona pone en marcha ante los estresores, las conductas de afrontamiento podrían ser de «aproximación» y de «evitación» según se opte por la lucha o la huida. También podría añadirse según Perrez y Reicherts (1992), el afrontamiento «pasivo» cuando se omite toda acción y se permanece en situación de duda o espera, en inglés las llamadas estrategias 'wait & see'. Por otro lado, si atendemos al foco en que se centran las respuestas de afrontamiento por parte de la persona,

pueden estar centradas en la emoción, dirigiéndose a regular las emociones causadas por la situación estresante, o pueden centrarse en el problema tratando de manejar los estresores causa de estrés. Lazarus y Folkman (1984) mostraron que ambas formas de afrontamiento son igualmente útiles.

Aunque las conductas de afrontamiento han sido consideradas principalmente con carácter defensivo, desde otra perspectiva, más cercana a la psicología positiva, se ha defendido la idea de que las conductas de afrontamiento están relacionadas con el bienestar y la salud (Taylor, Kemeny, Reed, Bower y Gruenewald, 2000). El afrontamiento no es únicamente reactivo, sino que puede adoptar formas activas que ocurren antes de que la situación llegue a ser estresante. Estas formas de afrontamiento activo son las propuestas desde una perspectiva de la promoción de la salud y la calidad de vida.

#### Estrés y autoeficacia

Desde la Teoría Social Cognitiva se define la autoeficacia como las «creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados» (Bandura, 1997, p. 3) y se considera de vital importancia en el control de los elementos del entorno. Las personas con elevados niveles de eficacia poseen confianza en sus habilidades para responder a los estímulos del medio. Su nivel de autoeficacia influye sobre la forma de percibir y procesar las demandas o amenazas ambientales. De esta manera, en condiciones o situaciones estresantes, si las personas creen que pueden manejar con eficacia los posibles estresores ambientales, no son perturbadores para ellas. En la medida en que el sujeto posea control sobre los estresores, éstos no tendrán efectos adversos para él mismo. Pero si creen que no los pueden controlar, estos sucesos les angustian e incapacitan su nivel de funcionamiento. 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, ya que a niveles superiores de autoeficacia, menores niveles de malestar psicológico (Jex, Bliese, Buzzell y Primeau, 2001). Estresores como, por ejemplo, las horas de trabajo o la sobrecarga cuantitativa (Jex y Bliese, 1999), el conflicto de rol (Jimmeson, 2000), rutina (Grau, Salanova y Peiró, 2000) o la presión temporal (Salanova et al., 2003) son amortiguados por la autoeficacia. Pero, además, puede hacer que las demandas del medio tengan efectos positivos proporcionando bienestar cuando se puede responder de manera adecuada a los requerimientos ambientales (Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001). La autoeficacia positiva se ha asociado con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos (Garrido, 2000; Martínez, Marques-Pinto, Salanova y López da Silva, 2002; Salanova, Grau, Cifre y Llorens, 2000; Salanova et al., 2003).

Sin embargo, el poder atribuido a la autoeficacia como elemento modulador está determinado por el nivel de especificidad que ésta tiene. Teóricamente hablando, una persona puede sentirse más o menos eficaz dependiendo de la actividad concreta a la que se enfrenta (Bandura, 1997, 1999). De manera que las creencias de eficacia serán más determinantes cuanto más se ajusten al área o dominio concreto. La investigación previa apoya la necesidad de utilizar medidas específicas de autoeficacia en relación con dominios concretos (Bandura, 1997; Brouwers, 1999; Salanova,

Peiró y Schaufeli, 2002) ya que se encuentran resultados mucho más robustos. Teóricamente hablando esto es así porque las creencias de eficacia son específicas de un dominio, y así las creencias de eficacia de una persona difieren entre sí dependiendo de la actividad o dominio a que hacen referencia (Bandura, 1997, 1999). La consideración de especificidad de la autoeficacia ha llevado a la investigación a desarrollar diferentes medidas de autoeficacia adaptadas a ámbitos concretos que muestran evidencia acerca de su idoneidad (Bandura, 1997; Brouwers, 1999; Salanova et al., 2002). Así, la autoeficacia en el trabajo será más adecuada para realizar análisis relativos a contextos laborales que la autoeficacia generalizada.

Finalmente, además de actuar directamente sobre la relación estrés-consecuencias, la autoeficacia también puede afectar esta relación mediante la adopción de conductas de afrontamiento adecuadas (Leiter, 1991). Los individuos con altos niveles de autoeficacia tienden a usar conductas 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 el individuo depende, en gran medida, de las conductas de afrontamiento que se adopten y explicaría los resultados inconsistentes hallados por los autores en otros estudios previos.

En este contexto, el objetivo del presente estudio es analizar el papel modulador de la autoeficacia en la relación entre demandas del trabajo y conductas de afrontamiento. En este sentido, se postula el efecto de interacción entre demandas y autoeficacia profesional con conductas de afrontamiento activo y pasivo. Concretamente las hipótesis propuestas son las siguientes:

**H1:** *Existirá una asociación positiva entre autoeficacia profesional y conducta de afrontamiento activo. Esto es, a mayores niveles de autoeficacia profesional, mayor nivel de conductas de afrontamiento activo en el trabajo.*

**H2:** *La autoeficacia profesional se comportará como variable moduladora entre las demandas laborales y las conductas de afrontamiento. La combinación entre altas demandas y altos niveles de autoeficacia profesional se asociará con el afrontamiento activo, mientras que altas demandas con bajos niveles de autoeficacia profesional se asociarán con el afrontamiento pasivo.*

## Metodología

### Muestra y procedimiento

Se ha utilizado una muestra heterogénea formada por 625 trabajadores pertenecientes a diversas empresas de varios sectores socioeconómicos y diferentes ocupaciones. El 29,4% de la muestra son trabajadores de oficina, el 20,6 profesores de educación secundaria y superior, el 10,8% personal de servicios, el 9,6% son profesionales técnicos de diferentes sectores, el 9,3% personal de laboratorio, el 8,8% desarrollan actividades comerciales, el 8% operarios de producción y el 3,6% directivos y supervisores. De esta muestra, el 51% son hombres y el 49% mujeres, constituyendo la media de edad 35 años y 8 meses (DS= 7.05).

La recogida de datos se realizó en el puesto de trabajo mediante un cuestionario de autoinforme que fue entregado a los trabajadores por un investigador del equipo y posteriormente, una vez completado, fue remitido al equipo de investigación en un sobre cerrado.

### Variables

Se han considerado tres grupos de variables. Por un lado, las demandas del trabajo que incluyen la sobrecarga laboral cuantitativa y el conflicto de rol. En segundo lugar, el nivel de autoeficacia profesional. Finalmente, la conducta de afrontamiento se ha considerado en un doble sentido atendiendo a las propuestas de la literatura sobre el tema. Por un lado, la conducta activa de afrontamiento y, por otro, la conducta pasiva.

La sobrecarga laboral cuantitativa se ha medido mediante una escala procedente del cuestionario *Role Overload* diseñado por Beehr, Walsh y Taber (1976) compuesta por tres ítems (ej. ítem: *Tengo demasiado trabajo para poder hacerlo bien del todo*). El conflicto de rol fue evaluado mediante una escala de tres ítems incluida en el cuestionario 'Conflicto y ambigüedad de rol' de Rizzo, House y Lirtzman (1970) y validado previamente por Martínez, Cifre y Salanova (1999) (ej. ítem: *Recibo solicitudes o informaciones de dos o más personas que son incompatibles entre sí*). Ambas escalas se valoran mediante respuestas tipo Likert con cinco anclajes que van desde 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo).

La autoeficacia profesional se ha medido utilizando la escala incluida en la versión española del MBI-GS (Schaufeli, Maslach, Leiter y Jackson, 1996) con seis ítems (ej. ítem: *Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo*). Sus respuestas se valoran con escalas tipo Likert con un rango de siete puntos atendiendo a la frecuencia y van desde «Nunca/Ninguna vez» hasta «Siempre/Todos los días».

Las conductas de afrontamiento se han medido mediante una escala autoconstruida compuesta por 5 ítems, tres se refieren a la conducta activa de afrontamiento (ej. ítem: *Cuando las cosas se ponen difíciles, las afronta hasta encontrar una solución*) y dos ítems referidos a la conducta pasiva (ej. ítem: *Cuando las cosas no funcionan como deberían preferir esperar a que se resuelvan por sí mismas*). El rango de respuesta considera la frecuencia desde 1 (nunca), hasta 5 (siempre) y se refieren al comportamiento de la persona ante los acontecimientos sucedidos en el trabajo. El coeficiente alfa de esta escala es de .71.

### Análisis de datos

Para conseguir el objetivo propuesto, en primer lugar se han realizado análisis estadísticos descriptivos utilizando la aplicación SPSS 11.0, obteniendo las consistencias internas (alpha de Cronbach) de las variables consideradas en el estudio y se hallaron sus correlaciones.

Posteriormente, se realizaron dos análisis de regresión múltiple jerárquico, uno por cada una de las variables dependientes, según se recomienda para determinar el efecto de interacción (Cohen y Cohen, 1983; Landsbergis, Schnall, Warren, Pickering y Schwartz, 1994; Zedeck, 1971).

Las variables independientes se han introducido en la ecuación de regresión en cuatro pasos sucesivos (Jaccard, Turrisi y Wan, 1990). En el primero se incluyen el género y la edad para controlar sus posibles efectos. En la literatura general sobre estrés laboral y también sobre afrontamiento tanto el género como la edad tienen un efecto en los procesos de estrés (Grau et al., 2000; Lazarus y Folkman, 1984; Salanova et al., 2002; Schaufeli et al., 1996). En el segundo paso se han introducido el conflicto de rol, la sobrecarga laboral cuantitativa y la autoeficacia profesional co-

mo variable moduladora. El tercer paso incluye dobles interacciones de las tres variables independientes (sobrecarga × conflicto de rol, sobrecarga × autoeficacia profesional y conflicto de rol × autoeficacia profesional). En el cuarto y último paso de la ecuación se han incluido las tres variables en una interacción de triple vía (sobrecarga × conflicto de rol × autoeficacia profesional). Este tratamiento se ha llevado a cabo para las dos variables dependientes: la conducta de afrontamiento activa y la conducta de afrontamiento pasiva.

**Resultados**

En la Tabla 1 se muestran los análisis descriptivos y las consistencias internas de las variables utilizadas en el estudio. Como puede observarse, los coeficientes  $\alpha$  en todas las escalas superan el criterio de .70 recomendado por Nunnally y Bernstein (1994). Además podemos observar que la autoeficacia profesional correlaciona significativa y positivamente con la conducta de afrontamiento activo y significativa pero negativamente con la conducta de afrontamiento pasivo.

En cuanto a los resultados que se desprenden de los análisis de regresión múltiple, teniendo en cuenta las conductas de afrontamiento pasivo como variable dependiente, se observa que estas

*Tabla 2*  
Análisis de regresión múltiple jerárquico. Variable dependiente: afrontamiento pasivo

	Beta	Cambio R <sup>2</sup>
1. Género	.13***	.04***
Edad	.12***	
2. Sobrecarga	.03	.16***
Conflicto de rol	-.19	
Autoef. Prof.(modulador)	-.75**	
3. Sobrecarga X Conflic. rol	.27	.01
Sobrecarga X Eficacia Prof.	.14	
Conflic. rol X Eficacia Prof.	.13	
4. Sobrecarga X Conflic. rol X Eficacia Prof.	-.03	.01
Múltiple R	.46	
R <sup>2</sup>	.21	
F	16.09***	

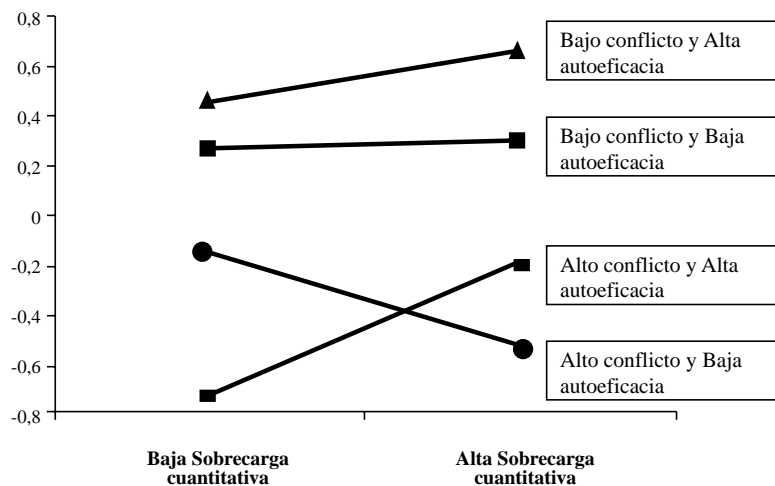
*Tabla 1*  
Datos descriptivos, fiabilidad de las escalas y correlaciones entre variables

Variables	M	DT	$\alpha$	Correlaciones			
				1	2	3	4
1. Sobrecarga	2.72	1.16	.89				
2. Conflicto de rol	2.97	1.08	.73	n.s.			
3. Autoeficacia profesional	4.32	.87	.72	-13***	-.14***		
4. Afrontamiento activo	3.73	.72	.71	n.s.	-.17***	.49***	
5. Afrontamiento pasivo	2.43	.80	r=.27***	.23***	.10*	-.33***	-.12**

*Nota:* En la escala de «Afrontamiento pasivo» en lugar de coeficiente alfa se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, ya que esta escala está formada por solo dos ítems.

*Tabla 3*  
Análisis de regresión múltiple jerárquico. Variable dependiente: afrontamiento activo

	Beta	Cambio R <sup>2</sup>
1. Género	-.10**	.02***
Edad	.13***	
2. Sobrecarga	.02	.24***
Conflicto de rol	-.10**	
Eficacia prof.(modulador)	.49***	
3. Sobrecarga × Conflic. rol	.06	.00
Sobrecarga × Eficacia prof.	.02	
Conflic. rol × Eficacia prof.	-.02	
4. Sobrecarga × Conflic. rol × Eficacia prof.	-.11***	.01***
Múltiple R	.53	
R <sup>2</sup>	.29	
F	23.80***	



**Figura 1.** Interacción de tres vías: sobrecarga cuantitativa × conflicto de rol × autoeficacia profesional (variable dependiente en la línea vertical: afrontamiento activo)

conductas son más frecuentes en mujeres y que aumentan a medida que aumenta la edad. Además, se observa un efecto principal negativo de la autoeficacia profesional en las conductas de afrontamiento pasivo, apoyando lo propuesto en la Hipótesis 1. Sin embargo, no se han hallado efectos de la interacción entre variables (Tabla 2).

Por lo que se refiere a los resultados del análisis de regresión considerando como variable dependiente el afrontamiento activo, vemos que las mujeres presentan menos conductas de afrontamiento y que también aumentan las conductas de afrontamiento activo con la edad. Además estos datos muestran que el conflicto de rol tiene un efecto principal negativo sobre las conductas de afrontamiento activo y la autoeficacia profesional tiene un efecto principal positivo (Tabla 3). Estos datos vuelven a apoyar lo propuesto en la Hipótesis 1. También se han encontrado efectos de interacción entre las tres variables independientes. Para profundizar en la interpretación de estos resultados se ha representado gráficamente este efecto significativo de la interacción. Para determinar los valores de las variables se ha tomado  $\pm 1$  DT respecto a la media. El valor alto en una variable corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima de la media y los bajos a los valores que están una desviación típica por debajo de la media (Figura 1). Estos resultados muestran que la conducta de afrontamiento activo aumenta cuando existe alta sobrecarga y alta autoeficacia, independientemente de que el conflicto de rol sea alto o bajo. La peor situación está para aquellos que tienen alto conflicto de rol y baja autoeficacia, ya que cuando aumenta la sobrecarga cuantitativa, reducen sus conductas de afrontamiento activo. Estos resultados confirman la Hipótesis 2.

En suma, se pone de manifiesto en este estudio que los menores niveles de conductas de afrontamiento activo surgen cuando la autoeficacia profesional es baja. Sin embargo, se muestra que las conductas de afrontamiento activo se relacionan con la alta sobrecarga y la alta eficacia profesional, independientemente de que el conflicto de rol sea alto o bajo.

### Discusión

El objetivo del presente trabajo ha sido analizar el papel modulador de la autoeficacia profesional en la relación entre demandas que provienen del entorno laboral y el tipo de conductas que el individuo realiza para su afrontamiento. De forma general, los resultados obtenidos apoyan la hipótesis de que la autoeficacia modula la relación entre las demandas que perciben los trabajadores y el tipo de conducta de afrontamiento que utilizan. No obstante, estos mismos resultados han mostrado que los hombres muestran más conductas de afrontamiento activas que las mujeres y que ambas estrategias, tanto las activas como las pasivas, aumentan con la edad. La edad puede ser un factor que se relacione con una mayor experiencia y aprendizaje de manera que el repertorio de las conductas de afrontamiento se amplíe.

Los resultados obtenidos también indican que la autoeficacia profesional influye en las conductas de afrontamiento, de manera que aumenta el afrontamiento activo y disminuye el afrontamiento pasivo. Estos resultados apoyan la Teoría Social Cognitiva

(Bandura, 1999, 2001) y están en la línea que indica que las personas con elevados niveles de eficacia poseen confianza en sus habilidades para responder a los estímulos del medio y pueden ejercer control sobre ellos. Además, se postula el efecto de interacción entre demandas y autoeficacia profesional, de manera que los trabajadores con altos niveles de autoeficacia aumentan sus conductas de afrontamiento activas en situaciones de sobrecarga laboral. En estos casos, cabría preguntarse si este tipo de demandas laborales podrían ser interpretadas como 'retos' cuando el nivel de autoeficacia profesional es alto. Resultados similares se han encontrado en otras investigaciones relativas a este tema (Jex y Bliese, 1999; Jex, Bliese, Buzzell y Primeau, 2001).

### Limitaciones del estudio

En primer lugar, los datos de este estudio se han obtenido por medio de medidas de autoinforme, y los resultados pueden que estén contaminados por la varianza del método común. Sería conveniente complementar estas medidas con otras medidas de resultados observables directamente.

Por otro lado, en los resultados han podido intervenir algún otro tipo de variables antecedentes o moduladoras que pueden tener efectos en este proceso.

### Implicaciones

Del presente trabajo se pueden establecer diferentes implicaciones. La primera se relaciona con el hecho de que la sobrecarga laboral y el conflicto de rol laboral están presentes en las organizaciones estudiadas y muchas veces aparecen como inevitables. 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 profesional de los empleados, por ejemplo, con programas de formación en donde se potencie la capacidad de control. Ya Bandura (1997) señaló algunas estrategias para potenciar la autoeficacia: los logros y éxitos, la persuasión verbal y el aprendizaje vicario. Nuestro estudio sugiere que altos niveles de autoeficacia pueden ayudar a los trabajadores a afrontar de modo más efectivo los estresores (incluso que no sean percibidos como tales). Su potenciación en el ámbito laboral se perfila como un reto a alcanzar.

Por último, el hecho de que la autoeficacia profesional module las relaciones entre estresores como la sobrecarga y conflicto de rol y las conductas de afrontamiento activo nos ofrece una información valiosa para la prevención de riesgos psicosociales en el marco más amplio de la Prevención de Riesgos Laborales. Favorecer el desarrollo de la autoeficacia profesional se acompaña de estrategias más activas que amortiguan los efectos negativos de los estresores.

### Agradecimientos

Este estudio se ha realizado gracias a una ayuda de investigación recibida por la Fundación Bancaixa (#11232.01/1) y Consellería de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

## Referencias

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York, NY: Freeman.
- Bandura, A. (1999). Social cognitive theory of personality. En L. Pervin y O. John (eds.): *Handbook of Personality* (2nd ed.), pp. 154-196. New York: Guilford.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T. y Taber, T.D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61, 41-47.
- Brouwers, A. (1999). *Teacher burnout and self-efficacy: an interpersonal approach*. Unpublished PhD Thesis. Heerlen: Open University, The Netherlands.
- Cohen, J. y Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioural Sciences*, 2nd ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Garrido, E. (2000). Autoeficacia en el mundo laboral. *Apuntes de Psicología*, 18(1), 9-28.
- Grau, R., Salanova, M. y Peiró, J.M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18(1), 57-75.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004). III y IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. <http://www.mtas.es/inshu/#>.
- Jimmieson, N. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14, 262-280.
- Jaccard, J., Turrissi, R. y Wan, C.K. (1990). *Interaction effects in multiple regression*. Newbury Park: CA: Sage.
- Jex, S.M. y Bliese, P.D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.
- Jex, S.M., Bliese, P.D., Buzzell, S. y Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an exploratory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 401-409.
- Landsbergis, P.A., Schnall, P.L., Warren, K., Pickering, T.G. y Schwartz, J.E. (1994). Associations between ambulatory blood pressure and alternative formulations of job strain. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 20, 349-365.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 123-144.
- Martínez, I., Marqués-Pinto, A., Salanova, M. y López da Silva, A. (2002). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal. *Ansiedad y Estrés*, 8, 13-23.
- Martínez, I., Cifre, E. y Salanova, M. (1999). Validación de un instrumento de estrés de rol en un contexto de innovación tecnológica. *Ansiedad y Estrés*, 5(1), 111-121.
- Nunnally, J.C. y Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory* (3<sup>rd</sup> ed.), New York, NY: McGraw-Hill (1<sup>st</sup> ed., 1967).
- Paoli, P. y Merllié, D. (2001). Third European Survey on Working Conditions 2000. *Office for Official Publications of the European Communities*. Luxembourg.
- Perrez, M. y Reicherts, M. (1992). *Stress, coping and health*. Seattle: Hogrefe.
- Rizzo, J., House, R.E. y Lirtzman, J. (1979). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Rodríguez-Marín, J. (1995). *Psicología Social de la Salud*. Madrid: Síntesis Psicológica.
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-246.
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. y Schaufeli, W.B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia relacionada con la tecnología. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-90.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., Martínez, I.M. y Schaufeli, W.B. (2003). Perceived collective efficacy, subjective well-being and task performance among electronic work groups: an experimental study. *Small Groups Research*, 34(1), 43-73.
- Salanova, M., Peiró, J.M. y Schaufeli, W.B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: an extension of the job demands-control model. *European Journal on Work and Organizational Psychology*, 11, 1-25.
- Salanova, M., Grau, R., Cifre, E. y Llorens, S. (2000). Computer training, frequency of use and burnout: the moderating role of computer self-efficacy. *Computers in Human Behaviour*, 16, 575-590.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., Leiter, M.P. y Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson y M.P. Leiter, *The Maslach Burnout Inventory* (3rd.ed)-Test Manual (pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Stege, U. y Lochmann, H.D. (2001). Trabajar bajo la presión del estrés: la nueva gestión global, asuntos de élite, comentarios y evaluaciones. *Capital Humano*, 152, 76-80.
- Taylor, S.E., Kemeny, M.E., Reed, G.M., Bower, J.E. y Gruenewald, T.L. (2000). Psychological resources, positive illusions and health. *American Psychologist*, 55, 99-109.
- Taylor, S.E. y Brown, J.D. (1994). Positive illusions and well being revisited: separating fact from fiction. *Psychological Bulletin*, 116, 21-27.
- Zedeck, S. (1971). Problems with the use of 'moderator' variables. *Psychological Bulletin*, 76, 295-310.