

El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral*

Occupational Self-Efficacy as a Moderator between Job Satisfaction and Irritation at Work

Recibido: septiembre 11 de 2012 | Revisado: marzo 14 de 2014 | Aceptado: octubre 16 de 2014

ENRIQUE MERINO TEJEDOR **

Universidad de Valladolid, España

MANUEL FERNÁNDEZ RÍOS ***

Universidad Autónoma de Madrid, España

MARIANA BARGSTED ARAVENA ****

Universidad Católica del Norte, Antofagasta, Chile

RESUMEN

El presente artículo pretende aportar evidencia empírica sobre el posible rol modulador que la expectativa de autoeficacia ocupacional ejerce sobre la satisfacción laboral y la irritación laboral. El estudio se llevó a cabo con una muestra multi-ocupacional de 386 sujetos, 47.1% mujeres y 52.9% hombres, con una media de edad de 38 años (d.t. 12.03), todos ellos en activo a la hora de rellenar los siguientes cuestionarios: La Escala de irritación, el Índice descriptivo del trabajo y la Escala de autoeficacia ocupacional. Se llevaron a cabo análisis de correlaciones, análisis de varianza y análisis de regresión múltiple. Los resultados obtenidos mediante análisis de correlaciones, confirmaron una relación positiva entre autoeficacia ocupacional y satisfacción laboral (en las dimensiones trabajo en sí mismo, supervisión y promoción $p < 0.01$) y una relación negativa entre irritación emocional y autoeficacia ocupacional ($p < 0.01$). Además se comprobó, mediante el análisis de varianza y el análisis de regresión, que entre los sujetos con menor satisfacción laboral, aquellos con mayor autoeficacia mostraban menores niveles de estrés, lo cual confirma el papel modulador de la autoeficacia sobre las experiencias de estrés laboral. Por tanto, una conclusión o implicación importante de los resultados es la confirmación de la autoeficacia ocupacional como un moderador relevante entre la satisfacción y la experiencia de irritación laboral.

Palabras clave

autoeficacia ocupacional; irritación; satisfacción laboral

ABSTRACT

The present article tries to gather empirical evidence for the moderating role of occupational self-efficacy beliefs between job satisfaction and specific responses to stress such as irritation at work. A multi-occupational sample of 386 subjects participated in this study, 47.1% women and 52.9% men. The mean age was 38 years old (s.d. 12.03), all of them in an active situation when filling in the following questionnaires: The Irritation Scale, the Job Descriptive Index, and the Occupational Self-Efficacy Scale. Correlation analyses, analyses of variance and regression analyses were carried through. Results obtained through correlation analyses confirmed a positive relation between occupational self-efficacy and job satisfaction (dimensions work itself, supervision, and promotion, $p < 0.01$), and a negative relation between emotional

doi:10.11144/Javeriana.upsy13-5.pmao

Para citar este artículo: Merino, E., Fernández, M., & Bargsted, M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas Psychologica*, 14(1), 219-230. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pmao>

* Artículo de investigación.

** Departamento de Psicología, Facultad de Educación de Segovia. Profesor Contratado Doctor. Correo electrónico: enmerino@psi.uva.es

*** Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Psicología Social y Metodología. Correo electrónico: mf.rios@uam.es

**** Correo electrónico: bargsted@ucn.cl

irritation and occupational self-efficacy ($p < 0.01$). Besides, analyses of variance and regression analyses confirmed that among the subjects with lower levels of job satisfaction, those with higher self-efficacy showed lower levels of stress, thus, confirming the moderating role of occupational self-efficacy on work stress experience. Therefore, an important conclusion or implication of the results is the confirmation of the occupational self-efficacy as a moderator between the satisfaction and the experience of irritation at work.

Keywords

occupational self-efficacy; irritation; job satisfaction

Ciertos constructos relativos al crecimiento, desarrollo y bienestar personal y social están experimentando una gran aceptación en los últimos años. Algunos ejemplos de tales constructos son auto-desarrollo, auto-actualización, bienestar, felicidad, personalidad positiva, vitalidad, inteligencia emocional, emociones positivas, etc. Es fácil constatar el importante giro que está experimentando la investigación empírica, pasando del énfasis en los desórdenes y las disfunciones psicológico-conductuales hacia el bienestar y la concepción positiva de la vida (Kahneman, 1999). En el ámbito laboral algunas aproximaciones insisten en la consideración de una perspectiva más activa del diseño del trabajo en detrimento de consideraciones más estáticas (Fuller, Marler, & Hester, 2006; Fried, Grant, Levi, Hadani, & Haynes, 2007; Raabe, Frese, & Beehr, 2007).

Dentro de este contexto, un concepto que cobra sentido y que guarda una estrecha relación conceptual con los vistos previamente es el de la expectativa de autoeficacia. La autoeficacia es un concepto que en su concepción inicial hace referencia a las creencias que tienen las personas sobre sus capacidades y habilidades para organizarlas de tal modo que les permitan conseguir las ejecuciones deseadas (Bandura, 1986). Según esta concepción, la autoeficacia es un concepto que hoy en día se perfila como uno de los ingredientes esenciales en lo que se podría considerar la dimensión positiva de la vida.

La investigación realizada sobre este concepto abarca una gran variedad de contextos, desde el escolar hasta la planificación de la carrera, pasando por el manejo de las emociones negativas. En el contexto laboral, algunos estudios han abordado el

posible efecto modulador de la autoeficacia sobre las consecuencias negativas de los trabajos con carga emocional (Heuven, Bakker, Schaufeli, & Huisman, 2006). En el estudio referido se comprobó que los asistentes de vuelo con alta autoeficacia se enfrentan mejor que sus compañeros con baja autoeficacia a las interacciones con los pasajeros que implican carga emocional. Según los autores de esta investigación, la autoeficacia puede ayudar a los individuos a evitar la experiencia de discrepancia entre las emociones sentidas y expresadas cuando tienen que interactuar con pasajeros agresivos o molestos. Además, los resultados de este estudio indicaron que la autoeficacia desempeña un papel crucial en el mantenimiento y desarrollo de los efectos positivos de las emociones en el trabajo.

En línea con esta investigación se ha mostrado que los individuos con alta autoeficacia mantienen el compromiso como respuesta a las altas demandas de sus trabajos en lugar de otras conductas menos adaptativas como por ejemplo, la depresión o los estados de ansiedad (Jex & Bliese, 1999). También se ha investigado el efecto moderador de la autoeficacia entre la afectividad negativa y la tensión fisiológica (Zellars, Perrewé, Rossi, Tepper, & Ferris, 2008). Incluso se ha analizado el rol moderador de la autoeficacia entre las demandas, control y apoyo dentro del trabajo y el riesgo de diabetes (Toker, Gavish, & Biron, 2013).

A nivel del individuo, un resultado práctico de la autoeficacia ocupacional es un mejor control laboral, concepto que parece tener importancia en variables como el bienestar físico y psicológico (Jones & Fletcher, 2003). No obstante, algunos estudios han encontrado un apoyo muy bajo a la posible interacción de variables como el control laboral y el ajuste medido en términos de satisfacción laboral (Terry & Jimmieson, 1999).

La satisfacción laboral, una de las variables incorporadas a este estudio, hace referencia a un estado emocional positivo y agradable vinculado a una ejecución eficaz de tareas y una valoración positiva de esa ejecución (Wilkin, 2013). Las personas que ven satisfechas sus necesidades psicológicas en el escenario laboral presentan niveles más altos de autoestima y niveles más bajos de

ansiedad (Deci, Ryan, Gagné, Leone, Usunov, & Kornazheva, 2001). Además desde el punto de vista organizacional, la autoeficacia está involucrada en un mayor rendimiento (Schwoerer & May, 1996) y en una mejor ejecución laboral (Stajkovic & Luthans, 1998). Otro estudio (Salanova, Grau, & Martínez, 2005) ha puesto de manifiesto que la autoeficacia modula la relación entre las demandas que perciben los trabajadores en sus escenarios laborales y el tipo de conducta de afrontamiento que despliegan. Otro estudio también ha investigado el papel predictivo de la autoeficacia general sobre el *burnout* y el *engagement* (Durán, Extremera, Rey, Fernández-Berrocal, & Montalbán, 2006), lo que pone de manifiesto la trascendencia y el alcance del contenido de la presente investigación.

En el extremo opuesto del bienestar está la experiencia del estrés laboral. Este estudio se centra en un aspecto específico del estrés como es la *irritación laboral*. El concepto de irritación fue inicialmente concebido como un estado de agotamiento psicológico progresivo que no puede paliarse con los habituales momentos de descanso (Mohr, 1986). Posteriormente se ha ido ampliando la conceptualización del constructo buscando conexiones con otros aspectos, como por ejemplo la planificación de objetivos. En este sentido, la irritación estaría vinculada a situaciones de malestar provocadas por los impedimentos encontrados para conseguir los objetivos deseados (Mohr, Müller, Rigotti, Aycan, & Tschan, 2006).

A nivel teórico se han contemplado dos dimensiones dentro del estado de irritación: la *irritación cognitiva* (rumiación) y la *irritación emocional* (irritabilidad). La rumiación tiene que ver con el hecho de dar vueltas a los mismos pensamientos de una forma recurrente pero que no ayudan a conseguir los objetivos, sino que añaden expectativas negativas hacia la meta. En cuanto a la irritabilidad tendría que ver con una pérdida de incentivos para conseguir los objetivos (Mohr *et al.*, 2006); además, la irritabilidad parece estar vinculada a estados depresivos (Dormann y Zapf, 2002).

Dentro de este contexto, el estudio que aquí desarrollamos pretende aportar evidencia empírica a la relación entre las tres variables expuestas, concre-

tamente el interés se centra en el papel modulador de la autoeficacia ocupacional en la relación entre la irritación y la satisfacción laboral. En resumen, el presente trabajo tiene por objetivo profundizar en la relación entre la satisfacción y la irritación laboral en sus dos dimensiones, cognitiva y emocional. Asimismo, se pretende comprobar el posible efecto modulador de la autoeficacia ocupacional, en concreto confirmar si entre los sujetos que presentan una menor satisfacción laboral, aquellos que muestran una mayor autoeficacia tienen niveles más bajos de irritación.

La aportación valiosa de la presente investigación radica en el hecho de aportar datos empíricos que confirmen el rol mediador de la autoeficacia ocupacional en la experiencia de irritación laboral, respondiendo a la sugerencia de algunos autores para incrementar la investigación sobre el rol de la autoeficacia en la relación entre las demandas laborales y la salud (Jex, Bliese, Buzzell, & Primeau, 2001). Este hecho dejaría la puerta abierta a posibles intervenciones en el campo de las organizaciones que fomenten el sentimiento de agencia personal por parte de los trabajadores, con el fin de afrontar los desafíos laborales con un enfoque más activo y responsable.

Método

Participantes

Los integrantes participaron de forma voluntaria y se les informó de las características y objetivos del proyecto. Para llevar a cabo el estudio se procedió a solicitar la participación de los sujetos a través de un muestreo no probabilístico, de carácter intencional. Una muestra multi-ocupacional integrada por 386 sujetos participó en esta investigación. Los participantes, todos activos laboralmente, presentaron una antigüedad promedio en su trabajo de 11.02 años (d.t. 10.81). Los sujetos ejercían actividades laborales desde mecánicos a profesores, pasando por profesionales de la administración y servicios. El 15.5% de los participantes contaba con estudios básicos, 39% con estudios medios, 12.8% con estudios superiores de nivel diplomado

(técnico), 27.8% con estudios universitarios de nivel licenciatura y 4.9% con estudios de posgrado. En cuanto a datos demográficos, la edad promedio del grupo de participantes fue de 38.31 años (d.t. 12.03) y en la distribución por género, 52.9% eran varones.

Instrumentos

La Escala de irritación (Irritation Scale, IS) (Mohr, 1986)

Esta escala es un instrumento diseñado inicialmente con la finalidad de evaluar el estrés en el trabajo. Ha sido validada con muestras procedentes de diversos países, como por ejemplo Marruecos, Países Bajos, Estados Unidos, Polonia o Turquía (Mohr *et al.*, 2006), con una gran variedad de ocupaciones, como por ejemplo bomberos, psicólogos, empleados públicos o profesores. La Escala de irritación consta de ocho ítems que se valoran en una escala tipo Likert con un rango que va desde 1 (*muy en desacuerdo*) a 7 (*muy de acuerdo*) agrupados en dos factores: *irritación cognitiva* e *irritación emocional*. Investigaciones previas han confirmado la utilidad de esta escala en la valoración del estrés laboral (Merino, Carbonero, Moreno, & Morante, 2006; Mohr *et al.*, 2006).

Algunos estudios previos llevados a cabo con diferentes tipos de muestras ofrecen datos muy positivos en cuanto a la fiabilidad de la escala, por ejemplo valores alfa de 0.86 para grupos del sector industrial (Leitner, 1994) o valores de 0.91 para muestras de psicólogos (Weissflog, 2002). Además, las correlaciones de la escala con otros conceptos relacionados respaldan la validez de constructo. Concretamente se han encontrado correlaciones positivas y estadísticamente significativas con otros conceptos psicológicos como la ansiedad ($r = 0.61$), desórdenes psicosomáticos ($r = 0.51$) o síntomas depresivos ($r = 0.44$) (Müller, Mohr, & Rigotti, 2004). En otro estudio se han encontrado correlaciones significativas entre la irritación y variables como la depresión ($r = 0.29, p < 0.01$), impaciencia ($r = 0.70, p < 0.001$), e incapacidad para relajarse ($r = 0.73, p < 0.001$) (Mohr *et al.*, 2006).

En cuanto a la estructura factorial, los estudios llevados a cabo (Merino *et al.*, 2006; Mohr *et al.*, 2006), confirman la estructura bidimensional que comentábamos previamente, con un componente denominado *irritación cognitiva* (ej. ítem: En casa no puedo dejar de pensar en los problemas del trabajo) y otro llamado *irritación emocional* (ej. ítem: Cuando otras personas se dirigen a mí, reacciono de malas maneras). Estos dos factores mantienen relación entre ellos, pero la evidencia empírica confirma que se trata de dos dimensiones independientes y permiten una valoración global de la irritación en contextos laborales.

El Índice descriptivo del trabajo (Job Descriptive Index, JDI) (Smith, Kendall, & Hullin, 1969)

Este instrumento proporciona información acerca de la satisfacción de las personas con su trabajo. El Índice descriptivo del trabajo (JDI) fue formulado en 1969 y revisado en 1985. Aún sigue siendo un instrumento útil para la evaluación de la satisfacción laboral (Cavalcante Silva, 2004; Marín-García, Giraldo-O'Meara, Martínez-Gómez, & Valero-Herrero, 2011; Salgado, Remeseiro, & Iglesias, 1996; Schneider & Dachler, 1978). El instrumento contiene 72 afirmaciones que se distribuyen en partes desiguales entre las cinco siguientes dimensiones: aspectos relacionados con el trabajo propiamente dicho (18 ítems), compañeros de trabajo (18 ítems), supervisión (18 ítems), posibilidades de promoción (9 ítems) y salario (9 ítems). Se pide a los encuestados que indiquen si una serie de atributos pueden ser considerados o no como buenos descriptores de su trabajo actual, donde el 1 indica que sí la describe, el 2 no la describe y el 3, indeciso. El JDI se caracteriza por ser una prueba con una alta fiabilidad. Por ejemplo, en el estudio de Salgado *et al.*, (1996) se aportan los siguientes datos de fiabilidad calculada mediante el método de división por mitades con la corrección de Spearman-Brown: en la dimensión satisfacción con el trabajo posee un valor de fiabilidad de 0.80, en satisfacción con los compañeros un valor de 0.81, en la supervisión 0.88, y finalmente en la promoción un valor de 0.70.

La Escala de autoeficacia ocupacional
(Occupational Self-Efficacy Scale, OSES)
(Rigotti, Schyns, & Mohr, 2008)

Este instrumento tiene una versión larga y otra corta. La versión larga (Schyns & Collani, 2002) constaba de veinte ítems procedentes de cuatro escalas diferentes: la Escala de autoeficacia general (Sherer *et al.*, 1982), la Escala de autoeficacia generalizada (Schwarzer, 1994), la Escala de esperanza (Snyder *et al.*, 1991) y la Escala de competencia heurística (Stäudel, 1988). En un segundo momento los veinte ítems se redujeron y quedó un instrumento configurado por ocho ítems. Finalmente, la versión última de solo seis ítems fue la utilizada en este estudio.

Los ítems se valoran en una escala de seis grados que van desde 1 (*completamente en desacuerdo*) a 5 (*completamente de acuerdo*). Una puntuación alta en la escala refleja un alto nivel de confianza personal a la hora de hacer frente a las tareas laborales. El proceso de adaptación a los distintos idiomas ha sido el de *back-translation*. Para el estudio actual la versión en español fue proporcionada directamente por uno de los integrantes que formaba parte del equipo investigador.

Análisis estadísticos

Para llevar a cabo el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19. Las pruebas aplicadas están directamente relacionadas con los objetivos de este estudio. En concreto se aplicaron

procedimientos orientados a identificar la magnitud y dirección de las relaciones entre las variables, tales como análisis de correlaciones y análisis de varianza para apreciar los resultados de los efectos principales, así como de las posibles interacciones existentes. Por último se llevó a cabo un análisis de regresión múltiple para dar mayor consistencia a los resultados.

Resultados

Para la presentación de los resultados obtenidos en la investigación vamos a estructurarlos en cuatro diferentes apartados. En primer lugar presentaremos los estadísticos descriptivos; en segundo lugar, los resultados obtenidos concernientes a las correlaciones halladas entre las variables; seguidamente presentaremos los datos correspondientes a los análisis de varianza, donde se aprecian los resultados de los efectos principales así como de las posibles interacciones existentes; y finalmente se presentan los resultados correspondientes al análisis de regresión.

En la Tabla 1 aparecen los estadísticos descriptivos, donde se incluyen datos acerca de la consistencia interna de cada una de las variables, obtenida mediante el coeficiente alpha de Cronbach. Todas las escalas ofrecen valores óptimos, excepto en el caso de la satisfacción con el salario ($\alpha = 0.32$), por lo que los resultados relativos a esta variable habrá que utilizarlos con prudencia. Como se aprecia en los valores mínimos y máximos, aparece una gran variabilidad entre las respuestas dadas por los sujetos.

Tabla 1.
Estadísticos descriptivos y valores alfa

| Variabes | N | Mínimo | Máximo | M | DT | α |
|------------------------|-----|--------|--------|-------|-------|----------|
| 1 Autoeficacia oc. | 371 | 1 | 5 | 3.99 | .59 | 0.79 |
| 2 Irritación global | 371 | 8 | 52 | 21.02 | 6.98 | 0.87 |
| 3 Irritación emocional | 372 | 1 | 6.8 | 2.51 | 1.24 | 0.86 |
| 4 Irritación cognitiva | 373 | 1 | 7 | 2.82 | 1.66 | 0.89 |
| 5 JDI-compañeros | 351 | 0 | 54 | 38.59 | 11.67 | 0.86 |
| 6 JDI-trabajo | 354 | 3 | 60 | 34.47 | 10.21 | 0.74 |
| 7 JDI-supervisión | 350 | 0 | 54 | 38.09 | 13.00 | 0.88 |
| 8 JDI-promoción | 353 | 0 | 42 | 19.89 | 15.95 | 0.86 |
| 9 JDI-salario | 354 | 6 | 52 | 26.82 | 6.98 | 0.32 |

Fuente: elaboración propia

A continuación en la Tabla 2 aparecen datos correspondientes a las correlaciones obtenidas entre cada una de las variables. Lo primero que podemos observar es la alta correlación existente entre la escala de irritación global y las dos subescalas que la integran: $r = 0.88, p < 0.01$, en el caso de la irritación emocional y $r = 0.81, p < 0.01$, en el caso de la irritación cognitiva. Además también podemos observar correlaciones positivas y significativas entre las distintas dimensiones del JDI, a excepción de la dimensión salario que no muestra ninguna relación significativa con ninguna de las dimensiones del JDI ni con el resto de las variables: los dos tipos de irritación y la autoeficacia ocupacional.

En cuanto a los objetivos planteados en este estudio, podemos confirmar de un modo parcial, que *existe una asociación negativa entre autoeficacia ocupacional y respuestas de irritación laboral*. En la Tabla 2 podemos observar cómo esta relación se cumple solo en el caso de la irritación emocional, donde la correlación negativa alcanza un nivel significativo ($r = -0.15, p < 0.01$). Por otro lado, la relación con la irritación cognitiva no está en línea con lo planteado en el modelo teórico, ya que la relación obtenida no es significativa ($r = 0.03$), al igual que sucede en el caso de la irritación global ($r = -0.08$).

También podemos constatar cómo *existe una asociación positiva entre autoeficacia ocupacional y satisfacción laboral*. Esta afirmación se cumple en buena medida ya que la autoeficacia ocupacional muestra relaciones positivas y significativas con sa-

tisfacción con el trabajo en sí mismo ($r = 0.21, p < 0.01$), con satisfacción con la supervisión ($r = 0.15, p < 0.01$) y con la satisfacción con la promoción ($r = 0.14, p < 0.01$). La satisfacción con los compañeros no presenta una correlación estadísticamente significativa ($r = 0.08$).

Finalmente, la satisfacción con el salario muestra una relación nula ($r = -0.01$) con la variable autoeficacia ocupacional; este tipo de correlación nula también aparece entre la satisfacción con el salario y las tres siguientes dimensiones del JDI: satisfacción con los compañeros ($r = -0.04$), satisfacción con la supervisión ($r = -0.02$) y satisfacción con la promoción ($r = -0.01$), lo cual nos hace pensar que la variable satisfacción con el salario muestra un comportamiento verdaderamente atípico en relación con el resto de variables de satisfacción laboral. Además, tal como veíamos previamente, esta dimensión ofrece malos datos en fiabilidad con la muestra utilizada.

Por otro lado, en cuanto al papel modulador de la autoeficacia ocupacional podemos comprobar cómo *entre los sujetos que presentan una menor satisfacción laboral, aquellos que tienen una mayor autoeficacia ocupacional muestran niveles más bajos de irritación*. Sin duda este resultado es realmente trascendente para el estudio que nos ocupa, dado que permite profundizar en el posible rol modulador de la autoeficacia ocupacional en las respuestas de estrés en contextos laborales. Para analizar los resultados correspondientes a esta tercera afirmación

TABLA 2.
Matriz de correlaciones entre autoeficacia ocupacional, irritación y satisfacción laboral

| Variabes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|--------------------|---------|--------|---------|-------|--------|--------|--------|-------|---|
| 1 Autoeficacia oc. | - | | | | | | | | |
| 2 Irrit. global | -0.08 | - | | | | | | | |
| 3 Irrit. emocional | -0.15** | 0.88** | - | | | | | | |
| 4 Irrit. cognitiva | 0.03 | 0.81** | 0.43** | - | | | | | |
| 5 JDI-compañeros | 0.08 | -0.10 | -0.12* | -0.04 | - | | | | |
| 6 JDI-trabajo | 0.21** | -0.07 | -0.15** | 0.06 | 0.38** | - | | | |
| 7 JDI-supervisión | 0.15** | -0.02 | -0.06 | 0.03 | 0.37** | 0.41** | - | | |
| 8 JDI-promoción | 0.14** | -0.00 | -0.03 | 0.04 | 0.13* | 0.26** | 0.30** | - | |
| 9 JDI-salario | -0.01 | -0.02 | -0.02 | -0.00 | -0.04 | 0.03 | -0.02 | -0.01 | - |

Nota: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$
Fuente: elaboración propia

vamos a hacer una exposición en tres apartados: por un lado la *irritación global* y por otro las dos dimensiones: la *irritación emocional* y la *irritación cognitiva*.

En primer lugar, en la Tabla 3 aparecen los resultados correspondientes a la *irritación global*. Tal como vemos, no aparecen datos significativos en los efectos principales, salvo en el caso de la satisfacción con compañeros ($p < 0.05$). Pero en

la interacción aparecen datos significativos entre todas las variables ($p < 0.001$), lo cual confirmaría el efecto modulador de la autoeficacia ocupacional sobre las respuestas del estrés laboral, concretamente de *irritación global*. En caso de insatisfacción laboral, aquellos sujetos con una mayor autoeficacia ocupacional mostraron menores niveles de irritación laboral.

TABLA 3.
Análisis de la interacción entre irritación global y satisfacción

| | F | Sig. |
|-------------------------------|---------|----------|
| EFECTOS PRINCIPALES | | |
| Autoeficacia ocupacional | 3.2 | 0.074 |
| JDI satisfacción compañeros | 4.162 | 0.042* |
| JDI satisfacción trabajo | 0.206 | 0.65 |
| JDI satisfacción supervisión | 0.611 | 0.435 |
| JDI satisfacción promoción | 0.089 | 0.765 |
| JDI satisfacción salario | 0.095 | 0.758 |
| INTERACCIÓN | | |
| Autoeficacia – S. compañeros | 1654.2 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. trabajo | 1651.7 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. supervisión | 1585.9 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. promoción | 1615.17 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. salario | 1665.7 | 0.000*** |

Nota: * $p < 0.05$; *** $p < 0.001$
Fuente: elaboración propia

TABLA 4.
Análisis de la interacción entre irritación emocional y satisfacción

| | F | Sig. |
|-------------------------------|---------|----------|
| EFECTOS PRINCIPALES | | |
| Autoeficacia ocupacional | 4.99 | 0.026* |
| JDI satisfacción compañeros | 3.867 | 0.05* |
| JDI satisfacción trabajo | 0.944 | 0.332 |
| JDI satisfacción supervisión | 1.788 | 0.182 |
| JDI satisfacción promoción | 0.96 | 0.757 |
| JDI satisfacción salario | 0.562 | 0.454 |
| INTERACCIÓN | | |
| Autoeficacia – S. compañeros | 1388.9 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. trabajo | 1382.4 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. supervisión | 1357.2 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. promoción | 1378.09 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. salario | 1406.8 | 0.000*** |

Nota: * $p < 0.05$; *** $p < 0.001$
Fuente: elaboración propia

A continuación en la Tabla 4 aparecen los resultados correspondientes a la irritación emocional. Tal como se puede apreciar, no aparecen datos significativos en los efectos principales, salvo en el caso de la satisfacción con compañeros ($p < 0.05$) y en la autoeficacia ocupacional ($p < 0.05$). Pero en la interacción aparecen datos significativos entre todas las variables ($p < 0.001$), lo cual también confirma el efecto modulador de la autoeficacia ocupacional sobre las respuestas del estrés laboral, concretamente de irritación emocional. En caso de insatisfacción laboral, aquellos sujetos con una mayor autoeficacia ocupacional serán menos proclives a mostrar altos niveles de irritación emocional.

En la Tabla 5 aparecen los resultados correspondientes a la dimensión *irritación cognitiva*. Tal como vemos, no aparecen datos significativos en los efectos principales, salvo en el caso de la variable satisfacción con el trabajo ($p < 0.05$). Pero en la interacción aparecen datos significativos en todas las variables que integran la satisfacción laboral ($p < 0.001$), lo cual confirma el efecto modulador de la autoeficacia ocupacional sobre las respuestas del estrés laboral, concretamente de la *irritación cognitiva*.

Finalmente, incorporamos los resultados correspondientes a los análisis de regresión, usando la macro de SPSS ModProbe para analizar efectos de moderación, donde hemos podido identificar un

efecto significativo de moderación por parte de la autoeficacia de la relación entre la satisfacción con el trabajo y la irritación emocional (Anova de regresión: $F = 4.468$; 3 gl; $p < 0.01$). Específicamente, la moderación es observada en el grupo de participantes con alta autoeficacia ($p < 0.05$), donde la relación entre satisfacción con el trabajo e irritación emocional es significativamente mayor que en el caso de los participantes con baja autoeficacia. De esta manera, hemos podido identificar que el efecto de modulación de la relación que se atribuye a la autoeficacia va en la línea de moderar la fuerza de las relaciones observadas entre la satisfacción con el trabajo y la irritación.

Discusión

Una vez analizados los resultados podemos concluir que el estudio arroja datos empíricos interesantes para entender mejor la relación entre autoeficacia, satisfacción e irritación laboral. La primera conclusión que podemos extraer es la existencia de una asociación negativa entre autoeficacia ocupacional y respuestas de irritación laboral. Tal como hemos visto previamente, los resultados obtenidos apoyan esta afirmación de forma parcial, ya que solo en el caso de la *irritación emocional* se aprecia una relación negativa y estadísticamente significativa;

TABLA 5.
Análisis de la interacción entre irritación cognitiva y satisfacción

| | F | Sig. |
|-------------------------------|--------|----------|
| EFFECTOS PRINCIPALES | | |
| Autoeficacia ocupacional | 0.437 | 0.509 |
| JDI satisfacción compañeros | 2.193 | 0.14 |
| JDI satisfacción trabajo | 4.592 | 0.033* |
| JDI satisfacción supervisión | 0.488 | 0.488 |
| JDI satisfacción promoción | 0.128 | 0.289 |
| JDI satisfacción salario | 0.165 | 0.686 |
| INTERACCIÓN | | |
| Autoeficacia – S. compañeros | 980.32 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. trabajo | 99.5 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. supervisión | 946.9 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. promoción | 962.7 | 0.000*** |
| Autoeficacia – S. salario | 985.4 | 0.000*** |

Nota: * $p < 0.05$; *** $p < 0.001$
Fuente: elaboración propia

mientras tanto, el resultado obtenido en el caso de la *irritación global* y de la *irritación cognitiva* no llega a ser significativo.

Este hecho puede ser debido a que la *irritación cognitiva* podría tener un componente positivo de vinculación con el trabajo, ya que el pensar en el trabajo de forma recurrente no siempre tiene que ser negativo y estar necesariamente vinculado a las experiencias de estrés. De hecho, en otros estudios previos llevados a cabo con la escala de irritación (Merino *et al.*, 2006) ya se observa una relación más intensa entre la *irritación emocional* y las respuestas de estrés. Esto nos hace pensar que ambos componentes de la irritación laboral, el emocional y el cognitivo, no se comportan de la misma manera, pero, en cualquier caso, sí se confirma que la autoeficacia ocupacional muestra una relación negativa con el estrés laboral, cuando este es contemplado en forma de *irritación emocional*.

Una segunda conclusión importante es que existe una asociación positiva entre autoeficacia ocupacional y satisfacción laboral. Esta afirmación se ve corroborada de forma contundente en las siguientes variables: satisfacción con el trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la promoción. Queda descolgada la variable satisfacción con los compañeros, donde se aprecia una tendencia, así como la satisfacción con el salario. En este último caso, tal como comentábamos en el apartado anterior, vemos que se trata de una variable con un comportamiento alejado del resto de variables.

Por último, una tercera conclusión es que cuando los sujetos presentan una menor satisfacción laboral, aquellos que tienen una mayor autoeficacia muestran niveles de irritación más bajos. De este modo los resultados obtenidos en este estudio, tanto en los análisis de interacción como en los de regresión múltiple, confirman el efecto modulador de la autoeficacia ocupacional tanto en la *irritación global* como en cada uno de sus dos componentes: la *irritación emocional* y la *irritación cognitiva*.

Estos resultados nos permiten concluir que en caso de que se produzca insatisfacción laboral, los sujetos con mayor autoeficacia ocupacional tienden a manifestar respuestas de irritación menos

intensas, tanto a nivel cognitivo como emocional, particularmente en este último caso, tal como confirma el análisis de regresión. Este hecho tiene, sin ninguna duda, una gran trascendencia a la hora de entender el comportamiento dentro de las organizaciones y deja la puerta abierta a posibles intervenciones a nivel de formación de personal, con el objetivo de entrenar a los trabajadores en el desarrollo de habilidades que les permitan mejorar sus respuestas ante el estrés, como es el caso de la mejora en autoeficacia ocupacional. Por tanto, los datos correspondientes a esta tercera conclusión están en sintonía con estudios previos que analizan el papel modulador de la autoeficacia profesional y las conductas de afrontamiento que los empleados muestran a la hora de dar respuesta a las demandas laborales (Salanova *et al.*, 2005). También van en línea con otro estudio que comprueba la relación directa de la autoeficacia laboral con variables como la ejecución y el bienestar físico y psicológico (Lubbers, Loughling, & Zweig, 2005).

Entre las posibles limitaciones de este estudio podemos señalar que, al utilizar medidas de autoinforme, las medidas obtenidas pueden no reflejar de un modo preciso la situación real de los trabajadores, por lo que podrían utilizarse en investigaciones futuras, medidas más objetivas como el nivel de ejecución. Además, el tamaño de la muestra no es muy amplio para tratarse de una muestra multiocupacional, por lo que en el futuro se podría incrementar el número de sujetos o realizar estudios con muestras de profesiones más homogéneas.

En cuanto a las futuras líneas de investigación que este estudio deja abiertas, podríamos destacar la incorporación del *engagement* a este conjunto de variables consideradas, con el fin de ampliar el abanico de respuestas ante el estrés que se pueden manifestar en los escenarios laborales. Al parecer, algunos estudios han encontrado relaciones positivas entre *engagement* y la salud percibida (Bakker, Albrecht, & Leiter, 2011), aunque la relación con la salud objetiva no está del todo clara. Además, la profundización en el estudio de la relación entre el *engagement* y la irritación laboral, en particular con la cognitiva, tal vez podría aclarar algunos aspectos que en este estudio quedan poco esclarecidos. Por

último, otra posible línea de investigación tendría que ver con la incorporación de variables relacionadas con el diseño laboral, como por ejemplo la autonomía o la posibilidad de participar en la toma de decisiones; variables que añadirían información relevante acerca de cómo interaccionan las variables organizacionales con las de tipo personal.

Referencias

- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*(1), 4-28.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cavalcante Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Tesis Doctoral. Facultat de Ciències de l'Educació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former Eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination. *Personality and Social Psychology Bulletin, 27*, 930-942.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms. Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 75*, 33-58.
- Durán, A., Extremera, N., Rey, L., Fernández-Berrocal, P., & Montalbán, F. M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema, 18*(supl.), 159-164.
- Fuller, J. B., Marler, L. E., & Hester, K. (2006). Promoting felt responsibility for constructive change and proactive behavior: Exploring aspects of an elaborated model of work design. *Journal of Organizational Behavior, 27*, 1089-1120.
- Fried, Y., Grant, A. M., Levi, A. S., Hadani, M., & Haynes, L. (2007). Job design in temporal context: a career dynamics perspective. *Journal of Organizational Behavior, 28*, 911-927.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior, 69*, 222-235.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multi-level study. *Journal of Applied Psychology, 84*, 349-361.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S., & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relation: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology, 86*, 401-409.
- Jones, F., & Fletcher, B. C. (2003) Job control, physical health and psychological well-being. En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (pp.383-425). Chichester: Wiley and Sons.
- Kahneman, D. (1999). Objective happiness. En D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwartz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 3-25). New York: Russell Sage Foundation.
- Leitner, K. (1994). Auswirkungen von büroarbeit: das Längsschnittprojekt AIDA. En W. Volpert (Eds.). *Humanwissenschaften der arbeit – ein rückblick* (pp. 32-34). Berlin: Technische Universität.
- Lubbers R., Loughlin, C., & Zweig, D. (2005). Young workers' job self-efficacy and affect: Pathways to health and performance. *Journal of Vocational Behavior, 67*, 199-214.
- Marín-García, J. A., Giraldo-O'Meara, M., Martínez-Gómez, M., & Valero-Herrero, M. (2011, septiembre 7-9). Validación de las escalas de satisfacción del JDS aplicadas a entornos educativos universitarios. *5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XV Congreso de Ingeniería de Organización* (7 a 9 de Septiembre de 2011). Cartagena, España.
- Merino, E., Carbonero, M. A., Moreno, B., & Morante, M. E. (2006). La Escala de Irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema, 18*(3), 419-424.
- Mohr, G. (1986). *Die Erfassung Psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern*. Europäische Hochschulschriften. Frankfurt: Lang.

- Mohr, G., Müller, A., Rigotti, T., Aycan, Z., & Tschan, F. (2006). The assessment of psychological strain in work contexts: concerning the structural equivalency of nine language adaptations of the Irritation-scale. *European Journal of Psychological Assessment, 22*(3), 198-206.
- Müller, A., Mohr, G., & Rigotti, T. (2004). Differentielle Aspekte psychischer Beanspruchung aus Sicht der Zielorientierung. Die faktorstruktur der Irritations-Skala.. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie, 25*(4), 213-225.
- Raabe, B., Frese, M., & Beehr, T. A. (2007). Action regulation theory and career self management. *Journal of Vocational Behavior, 70*, 297-311.
- Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment, 16*(2), 238-255.
- Salanova, M., Grau, R. M., & Martínez, I. M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: El rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema, 17*(3), 390-395.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema, 8*(2), 329-335.
- Schneider, B., & Dachler, H. P. (1978). A note on the stability of the Job Descriptive Index. *Journal of Applied Psychology, 63*, 650-653.
- Schwarzer, R. (1994). Optimistische Kompetenzerwartung: Zur Erfassung einer personellen Bewältigungsressource. *Diagnostica, 40*, 105-123
- Schyns, B., & Collani, G. V. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organisational variables. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*, 219-241.
- Schworer, C. E., & May, D. R. (1996). Age and work outcomes: The moderating affects of self-efficacy and tool design effectiveness. *Journal of Organizational Behavior, 17*, 469-487.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercadante, B., Prentice-dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. (1982). The Self-Efficacy Scale: Construction and validation. *Psychological Reports, 51*, 663-671.
- Smith, P. C., Kendall, L.N., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand-McNally.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology, 60*, 570-585.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 124*, 240-261.
- Stäudel, T. (1988). Der Kompetenzfragebogen - Überprüfung eines Verfahrens der Selbsteinschätzung der heuristischen Kompetenz, belastender Emotionen und Verhaltenstendenzen beim Lösen komplexer Probleme. *Diagnostica, 34*, 136-148.
- Terry, D. J., & Jimmieson, N. L. (1999). Work control and employee well-being: a decade review. *International Review of Industrial and Organizational Psychology, 14*, 95-148.
- Toker, S., Gavish, I., & Biron, M. (2013). Job Demand-Control-Support and diabetes risk: The moderating role of self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(6), 711-724.
- Weissflog, G. (2002). *Das psychologiestudium in Leipzig aus der sicht der absolventen und deren übergang in der beruf*. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Tesis no publicada. Universität Leipzig.
- Wilkin, C. L. (2013). I can't get no job satisfaction: Meta-analysis comparing permanent and contingent workers. *Journal of Organizational Behavior, 34*, 47-64.
- Zellars, K. L., Perrewé, P. L., Rossi, A. M., Tepper, B. J., & Ferris, G. R. (2008). Moderating effects of political skill, perceived control, and job-related self-efficacy on the relationship between negative affectivity and physiological strain. *Journal of Organizational Behavior, 29*, 549-571.

