

**ESTRESORES DE PUESTO, DE ROL Y DE CARRERA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO. EL PAPEL DEL AFRONTAMIENTO DE ACCIÓN
DIRECTA Y PALIATIVO.***

Fortes-Ferreira, L.^{1,2,}, González-Morales, M.G.^{1,***} y Martín, I.¹**

¹ *Departamento de Psicología Social. Facultat de Psicologia.
Universitat de València.*

² *Departamento de Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos
Humanos, Escola Superior de Ciências Empresariais.
Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal*

RESUMEN

El presente estudio pretende analizar el papel del afrontamiento de acción directa y paliativo en la relación entre estresores laborales (estresor de puesto, de rol y de carrera) y bienestar psicológico, así como las posibles interacciones entre estos dos tipos de afrontamiento, en una muestra de 464 empleados de empleados de organizaciones financieras españolas. Los análisis de regresiones jerárquicas muestran que el afrontamiento de acción directa predice el bienestar. Las interacciones entre los estresores de puesto y de rol, y el afrontamiento de acción directa predicen la satisfacción laboral. Las interacciones entre los estresores y el afrontamiento paliativo predicen las quejas psicósomáticas. Por último, la interacción de los dos tipos de afrontamiento predice las quejas psicósomáticas y sin embargo no predice la satisfacción laboral. Se discuten las implicaciones teóricas y prácticas de los resultados para las estrategias de intervención en el control del estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, afrontamiento, quejas psicósomáticas, satisfacción laboral

ABSTRACT

The purpose of the present study is to analyze the roles of direct action coping and palliative coping in the relationship between work stressors and psychological well-being, as well as their possible interactions, in a sample of 464 Spanish bank employees. Hierarchical regression analyses show that direct action coping predicts well-being. The interactions between job and role stressors, and direct action coping predict job satisfaction. Palliative coping interacts with work stressors when predicting psychosomatic complaints. Finally, the interaction between both types of coping was significant on psychosomatic complaints, but not on job satisfaction. The paper discusses theoretical and practical implications of these results in order to design intervention strategies to prevent and manage job stress.

Key words: occupational stress, coping, psychosomatic complaints, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral ha suscitado en las últimas dos décadas un creciente interés en la investigación científica, probablemente como consecuencia de los cambios producidos en las organizaciones por el desarrollo de las nuevas tecnologías, las nuevas formas de organización del trabajo, los cambios en los sistemas de producción, la globalización de los mercados y otros fenómenos económicos y sociales (p.e., Day y Livingstone, 2001; Sparks, Faragher y Cooper, 2001). La preocupación por el creciente número de personas afectadas por este fenómeno, así como la emergencia de nuevos y crecientes estresores laborales (p.e., riesgos psíquicos y psicosociales), ha dado lugar a un amplio desarrollo de investigaciones que tienen como objetivo conocer las causas y consecuencias del estrés laboral (p.e., Bhagat, Allie y Ford, 1995).

En la literatura sobre estrés laboral se han estudiado diversas fuentes de presión, o estresores, que se pueden agrupar en las siguientes categorías según Sonnentag y Frese (2002): estresores relacionados con la tarea (p.e. sobrecarga de trabajo), estresores de rol (p.e. ambigüedad y conflicto de rol), estresores de carrera (p.e. inestabilidad laboral), estresores sociales (p.e. malas relaciones con supervisores o compañeros de trabajo), estresores relacionados con el horario de trabajo (p.e. trabajo por turnos), estresores físicos (p.e. condiciones de trabajo adversas), eventos traumáticos (p.e. eventos aislados como accidentes o desastres), y procesos de cambio estresantes (p.e. implementación de nuevas tecnologías). Los tres primeros elementos de esta clasificación se pueden denominar estresores de puesto, de rol y de carrera, y son los estresores que tomaremos en consideración en nuestro

estudio puesto que agrupan los elementos relacionados con características centrales del puesto.

Los estresores de puesto se han relacionado en diversos estudios con aumentos en la insatisfacción laboral (Peiró, 1992; Southerland y Cooper, 1988). Asimismo, se ha encontrado que este tipo de estresores tiene un efecto sobre la salud de los trabajadores (Ramos, Peiró y Ripoll, 1996). Los estresores relacionados con el desempeño de rol han sido ampliamente estudiados y se ha demostrado su relación con un amplio rango de respuestas de distrés (Greller, Parsons y Mitchell, 1993) entre las que cabe destacar ansiedad, depresión relacionada con el trabajo, fatiga y quejas psicósomáticas, e insatisfacción laboral (Hontangas y Peiró, 1996). Por último, la investigación sobre los estresores relacionados con la carrera laboral también ha constatado que contribuyen al deterioro de la satisfacción laboral de los trabajadores y la salud mental, así como, por ejemplo, a un aumento de las quejas somáticas (Peiró, 1992; Southerland y Cooper, 1988).

Aunque las relaciones negativas entre estresores laborales y bienestar físico y psicológico parecen bien demostradas (Danna y Griffin, 1999; Parkes, 1990; Peiró, Ramos y González-Romá, 1994; Sonnentag y Frese, 2003), sin embargo, conviene tomar en consideración que este tipo de relaciones no afecta a todas las personas de igual modo. Según Frese (1986) “*dependiendo de las estrategias o estilos de afrontamiento utilizados, afrontar los estresores puede producir disfunción psicológica o crecimiento positivo.*” (p. 184).

En esta línea, el enfoque denominado ‘interaccionista, transaccional o del ajuste persona-ambiente’ ha cobrado cada vez más importancia en el área del estrés laboral: el desajuste que las personas experimentan entre sus recursos y capacidades en relación a su ambiente laboral y las demandas que éste les plantea constituye la clave para explicar el proceso del estrés laboral (Hontangas y Peiró, 1996). Ahora bien, las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas para gestionar el estrés laboral parecen tener un papel importante a la hora de determinar los resultados y/o consecuencias del estrés (p. e., Day y Livingstone, 2001; De Rijk, Le Blanc y Schaufeli, 1998; Eriksen y Ursin, 1999; Greenglass, 2003; Griffith, Steptoe y Cropley, 1999; Lazarus y Folkman, 1984; Parkes, 1990).

La literatura sobre el afrontamiento ha tenido un amplio desarrollo en las últimas décadas, constituyendo el trabajo de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1984) el marco conceptual inspirador para una buena parte de la investigación realizada. Una parte de estos estudios ha contribuido al desarrollo de tipologías de conductas de afrontamiento, otros han investigado el afrontamiento como variable moduladora entre las demandas laborales y los resultados del estrés y un último grupo ha estudiado los determinantes de las estrategias de afrontamiento y/o sus consecuencias. Sin embargo, los resultados de la investigación sobre el afrontamiento y el estrés laboral no son concluyentes (para una revisión ver p.e., Bhagat et al., 1995;

Day y Livingstone, 2001; Parkes, 1990; Peiró y Salvador, 1993; Rick y Guppy, 1994).

Se han formulado varias taxonomías de afrontamiento que en general establecen dos amplios tipos de afrontamiento: afrontamiento de acción directa y afrontamiento paliativo (Dewe, 1989). Estas dos categorías se suelen denominar de diferentes formas: activo-pasivo, control-evitación, centrado en el problema-centrado en la emoción, etc. En general, la primera parte de esta clasificación dicotómica (acción directa, centrado en el problema, activo, control) hace referencia a la respuesta dirigida a eliminar la amenaza percibida. Este tipo de afrontamiento se ha relacionado con mayores niveles de satisfacción laboral (Latack, 1986; Rick y Guppy, 1994), compromiso organizacional (Armstrong-Stassen, 1994) y desempeño laboral (Armstrong-Stassen, 1994), y menores niveles de ansiedad y distrés psicológico (Erikssen, Olf y Ursin, 1997; Grossi, 1999; Hobfoll, Dunahoo, Ben-Porath y Monnier, 1994; Latack, 1986), depresión (Hobfoll et al., 1994), síndrome de estar quemado (De Rijk et al., 1998; Leiter, 1991) e intención de salida de la organización (Armstrong-Stassen, 1994; Latack, 1986). El otro tipo de afrontamiento (paliativo, centrado en la emoción, pasivo, evitación) se dirige a disminuir el malestar emocional producido por la situación de amenaza (Dewe, 1989; Peiró y Salvador, 1993) y algunos autores sugieren que resulta menos efectivo que el afrontamiento de acción directa (Greenglass, 1995). Sin embargo los resultados a este respecto no son siempre consistentes: algunos estudios muestran que el afrontamiento paliativo reduce los síntomas psicósomáticos y el distrés psicológico (Parkes, 1990), y otros encuentran evidencias de un aumento del distrés (Grossi, 1999) y los síntomas psicósomáticos (Day y Livingstone, 2001).

Resulta especialmente interesante recordar aquí el argumento defendido por varios autores respecto a la eficacia de las estrategias de afrontamiento. Cohen y Edwards (1989), Parkes (1990) y Koeske, Kirk y Koeske (1993) han sugerido la importancia de la flexibilidad en el afrontamiento, en la medida en que el uso de distintas estrategias puede ser más adaptativo que el uso aislado de cada una de ellas. Carver, Scheier y Weintraub (1989) en el desarrollo de su cuestionario de afrontamiento (*COPE*) encuentran que el apoyo social esta asociado, por un lado, con el afrontamiento activo y con la planificación, y, por otro lado, con estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y en la descarga emocional, que a su vez tienen relación con estrategias de negación y evitación del compromiso. *“Este patrón sugiere que la tendencia a buscar apoyo social puede tener buenas o malas resonancias, y a priori, que esto sea bueno o malo dependerá de que estén en marcha, a su vez, otros procesos de afrontamiento”*. (Carver et al., 1989, p. 274).

Sin embargo, son muy escasos los estudios empíricos que hayan analizado la interdependencia entre las estrategias de afrontamiento. Koeske et al. (1993) con una muestra de 79 directivos, encontraron que la estrategia de evitación era beneficiosa si los individuos utilizaban también estrategias de control. Shimazu y Kosugi

(2003), informan de resultados similares con empleados de un instituto de investigación de la industria automovilística: el uso de afrontamiento de acción directa en conjunto con estrategias paliativas, como el distanciamiento o la búsqueda de apoyo social, facilitaban la reducción del distrés psicológico. De esta manera, cuando se afronta activamente, el distanciarse temporalmente de la situación o buscar apoyo en los demás, es un elemento positivo que permite replantear la situación y disponer de recursos para gestionar la situación de manera apropiada. Sin embargo, Shimazu y Kosugi (2003) también encontraron que el distrés aumentaba si la acción directa se combinaba con estrategias de supresión emocional, sugiriendo que no se deben reprimir las emociones generadas por el estresor, sino más bien generar emociones positivas que permitan seguir afrontando activamente la situación. Estos resultados apoyan la hipótesis de la flexibilidad en el uso de las estrategias de afrontamiento. Esta hipótesis puede explicar los resultados contradictorios encontrados en la literatura sobre la eficacia del afrontamiento paliativo. Según Lazarus (2000), la tendencia a estudiar los efectos de las estrategias centradas en el problema, por un lado, y, por otro, las estrategias centradas en la emoción, ha sido un error estratégico. *“Para poder tener una imagen de como afrontan las personas el estrés, los psicólogos necesitan estudiar cómo ambas funciones, e incluso el equilibrio entre ellas, opera y afecta a cada una y a la adaptación resultante: en realidad, cómo funcionan ambas, siendo una sola unidad de afrontamiento”*. (Lazarus, 2000, p. 669).

Por otra parte, la literatura del afrontamiento apunta hacia una falta de claridad sobre el papel modulador del afrontamiento entre los estresores y sus consecuencias (p.e., Frese, 1986; Parkes, 1990). Algunos trabajos apoyan el efecto modulador (Armstrong-Stassen, 1994; Day y Livingstone, 2001; De Rijk et al., 1998; Eriksen y Ursin, 1999; Koeske et al., 1993; Parker y Sprigg, 1999; Parkes, 1990), sin embargo otros no encuentran datos que apoyen dicho efecto (Frese, 1986; Ingledeu, Hardy y Cooper, 1997; Leiter, 1991) y un tercer grupo presenta resultados que señalan un débil apoyo del modelo interactivo (Bhagat et al., 1995; Greenglass, Burke y Ondrack., 1990; Rick y Guppy, 1994).

Los estudios que apoyan el efecto modulador del afrontamiento constatan que el afrontamiento de acción directa modula la relación entre demandas laborales excesivas y resultados positivos, como la satisfacción laboral (Koeske et al., 1993; Rick y Guppy, 1994) y también resultados negativos, como el malestar psicológico (Parkes, 1990), la ansiedad (Parker y Sprigg, 1999), el síndrome de quemarse en el trabajo (*burnout*) (Bhagat et al., 1995; De Rijk et al., 1998; Greenglass et al., 1990; Koeske et al., 1993), las quejas psicósomáticas (Eriksen y Ursin, 1999; Koeske et al., 1993), las enfermedades graves (Bhagat et al., 1995) y la intención de abandono de la organización (Armstrong-Stassen, 1994; Koeske et al., 1993). Sin embargo, las estrategias de afrontamiento paliativas, la negación y la evitación de compromiso, el deshago emocional y el escape, modulan la relación del estrés única-

mente con resultados de carácter negativo, como los sentimientos de despersonalización (Bhagat et al., 1995), los síntomas de enfermedad (Day y Livingstone, 2001) y la intención de abandono de la organización (Armstrong-Stassen, 1994).

En el estudio del afrontamiento, tanto de sus efectos directos como moduladores, se ha de tener en cuenta que un tipo de afrontamiento no tienen porque ser adecuado en todas las situaciones (Bowman y Stern, 1995; Lazarus y Folkman, 1984; Koeske et al., 1993; Parkes, 1994). Mattlin, Wethington, y Kessler (1990) encontraron que la eficacia de ciertos tipos de estrategias dependía de la naturaleza de las situaciones en las que se utilizaba. En relación al afrontamiento de acción directa, se han encontrado pocos efectos diferenciales de estas estrategias en función del tipo de estresor. En su estudio Osipow y Davis (1988) encontraron que el afrontamiento “racional/cognitivo” (que incluye aspectos de acción directa como organizar la sobrecarga, establecer prioridades y trabajar en los problemas) reducía la tensión sólo ante situaciones estresantes de sobrecarga y responsabilidad (estresores de puesto). Por otro lado, las estrategias de apoyo social y pasatiempos (una forma paliativa de afrontar) no sólo reducían el impacto de la sobrecarga y la responsabilidad sino también de la ambigüedad de rol (estresor de rol). No obstante, otros estudios no han encontrado este tipo de interacciones entre estilos de afrontamiento y estresores (Day y Livingstone, 2001). Así pues, los resultados empíricos no ofrecen una visión clara acerca de las relaciones entre estresores y afrontamiento. A pesar de ello, Latack y Havlovic (1992) sugieren una perspectiva de especificidad situacional moderada en la investigación sobre afrontamiento, con la que se puedan identificar categorías o tipos de situaciones estresantes que guíen la investigación organizacional. Por lo tanto, estudiaremos a modo exploratorio el papel del tipo de estresor en las relaciones entre afrontamiento y bienestar.

El presente estudio pretende analizar el papel del afrontamiento de acción directa y paliativo en la relación existente entre tres categorías de estresores laborales (de puesto, de rol y de carrera) y el bienestar psicológico, en sus componentes de satisfacción laboral y quejas psicósomáticas. Asimismo, el estudio de las posibles interacciones entre estos dos tipos de afrontamiento sobre los efectos mencionados, es un elemento clave en el objetivo del presente trabajo.

Incluimos en las medidas de bienestar el estudio de la satisfacción laboral, por su carácter positivo, en contraste con el valor negativo de las quejas psicósomáticas. El afrontamiento de acción directa no solo amortigua el “daño” producido por los estresores, sino que puede potenciar las experiencias de carácter positivo. Este planteamiento se inspira en los enfoques recientes que enfatizan la psicología positiva y subrayan los resultados positivos del estrés (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

En este estudio, se controlan los efectos confundentes de algunas características demográficas (edad y género). Esto es especialmente importante porque se han encontrado relaciones de la edad con el distrés (para una revisión ver p.ej., Peiró y

Salvador, 1993; Rodríguez, Bravo, Peiró y Schaufeli, 2001; Southerland y Cooper, 1988) y del género (Rodríguez, 1998) y con el afrontamiento (Greenglass, 2003; Greenglass et al. 1990; Hobfoll y cols., 1994; Narayanan, Menon y Spector, 1999). Por otra parte y con el objetivo de controlar el potencial efecto del estatus socio-económico, hemos estudiado una muestra homogénea compuesta por empleados de oficina y profesionales del sector bancario.

Tomando en consideración la literatura revisada, en el presente estudio se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1. Los diferentes estresores laborales predecirán el bienestar psicológico. Esas relaciones serán de signo negativo sobre la satisfacción laboral y de signo positivo sobre las quejas psicósomáticas.

Hipótesis 2.1. El afrontamiento de acción directa predecirá el bienestar. Esas relaciones tendrán signo positivo sobre la satisfacción laboral y negativo sobre las quejas psicósomáticas.

Hipótesis 2.2. El afrontamiento paliativo puede predecir el bienestar. Esta hipótesis es exploratoria debido a la evidencia contradictoria.

Hipótesis 3.1. El afrontamiento de acción directa modulará la relación entre cada tipo de estresor laboral y bienestar (satisfacción laboral y quejas psicósomáticas). La dirección de los resultados en función del tipo de estresor es exploratoria.

Hipótesis 3.2. El afrontamiento paliativo modulará la relación entre cada tipo de estresor laboral y las quejas psicósomáticas. No se espera en este caso una modulación significativa para la satisfacción laboral. La dirección de los resultados en función del tipo de estresor es exploratoria.

Asimismo, planteamos el análisis exploratorio de la interacción entre estrategias de afrontamiento en la predicción del bienestar:

Hipótesis 4.1. Se espera una interacción significativa entre el afrontamiento de acción directa y el afrontamiento paliativo en la predicción de la satisfacción laboral.

Hipótesis 4.2. Se espera una interacción significativa entre el afrontamiento de acción directa y el afrontamiento paliativo en la predicción de las quejas psicósomáticas

METODOLOGÍA

Participantes

La muestra está compuesta por 464 trabajadores de varias organizaciones financieras españolas. El setenta y dos por ciento ($n=336$) de los encuestados son hombres y el veintiséis por ciento ($n=121$) mujeres. La edad de la mayor parte de los individuos (53,4%) se sitúa entre los 21 y 36 años, el 43,8% tienen entre 37 y 55 años, y solamente un 1,3% tiene más de 55 años y sólo el 0,9% es menor de 21 años.

Procedimiento

Se contactó con los responsables de los departamentos de recursos humanos de las distintas entidades bancarias, solicitando la participación de las organizaciones en el estudio. Los participantes contestaban los cuestionarios una vez que se les explicaban personalmente las instrucciones y los objetivos generales del estudio. Cuando era posible, los participantes cumplimentaban los inventarios en presencia de una persona de nuestro equipo de investigación. En caso contrario, los cuestionarios se entregaban personalmente, junto con un sobre y sellos, solicitando que los enviaran por correo a las personas responsables de la recogida de datos. De esta forma, se garantizó el anonimato.

Medidas

El *Occupational Stress Indicator* (OSI) (Cooper, Sloan y Williams, 1988) ha sido la medida de estrés ocupacional más citada en la literatura en el periodo de 1991 a 1996 (Vagg y Spielberger, 1998, p. 296). Utilizamos una versión experimental en castellano del OSI para medir las variables de nuestro estudio. A pesar de haber sido aplicadas todas las escalas del OSI, solo hemos considerado en el presente estudio las referidas a fuentes de presión, afrontamiento, salud física y satisfacción laboral.

Las variables incluidas en este estudio se describen a continuación:

Variables socio-demográficas. La edad fue medida en cuatro intervalos: menos de 21 años; de 21 a 36; de 37 a 55; más de 55. El género ha sido codificado con los valores de 0 = hombre y 1 = mujer.

Estresores laborales. La escala "Fuentes de presión" consta de 61 ítems que miden 6 tipos diferentes de estresores. En este estudio sólo utilizamos los referidos a fuentes de presión por factores intrínsecos al puesto (ejemplo de ítem: "Tener demasiado trabajo que hacer". $\alpha=.69$); presión por desempeño de rol (ejemplo de ítem: "Conflicto entre las creencias personales y las de la empresa". $\alpha=.78$); y presión por logros y desarrollo de carrera (ejemplo de ítem: "Perspectivas de promoción poco claras". $\alpha=.74$). Los participantes registraban su percepción de cada estresor laboral en una escala tipo Likert que varía entre 1 (*con toda evidencia no es una fuente de presión*) y 6 (*con toda evidencia es una fuente de presión*).

Afrontamiento. Las estrategias de afrontamiento se midieron a través de una escala compuesta de dos dimensiones: afrontamiento de acción directa y afrontamiento paliativo. La estructura factorial del OSI es ambigua y pocos estudios empíricos la apoyan (Lu, Shiau, y Cooper, 1997; Williams, 1996). Lyne, Barret, Williams y Coaley (2000) llevaron a cabo una evaluación psicométrica exploratoria completa del OSI en tres muestras diferentes. En relación a la escala de afrontamiento, con 6 dimensiones en su forma original, aislaron un sencilla solución de dos factores: “afrontamiento orientado a la tarea” y “afrontamiento de estilo de vida” (búsqueda de apoyo social y actividades fuera del trabajo). Por consiguiente, teniendo en cuenta la solución factorial de Lyne et al. (2000) y la validez de contenido del afrontamiento de acción directa y paliativo (Dewe, 1989), operacionalizamos la medida de afrontamiento en una escala de dos dimensiones: afrontamiento paliativo (11 ítems, $\alpha=.72$) y afrontamiento de acción directa (8 ítems, $\alpha=.79$). La selección de ítems se realizó mediante juicio de expertos: en relación a la dimensión paliativa se incluyeron los ítems que hacían referencia a la “disminución del malestar emocional” (Dewe, 1989) (ejemplos de ítems: “Ampliar los intereses y actividades fuera del trabajo”, “Buscar el mayor apoyo social posible”). Con respecto al afrontamiento de acción directa, se seleccionaron los ítems que reflejan “intentos dirigidos a eliminar la amenaza percibida” (Dewe, 1989) (ejemplos de ítems: “Gestionar el tiempo efectivamente”, “Planificar”). En todo el proceso, se cuidó detenidamente la consistencia interna de las dimensiones resultantes como indicador de la fiabilidad de la nueva escala. Para responder a esta escala, los participantes indicaban cuan frecuentemente habían utilizado esa estrategia, desde *no la utilizo nunca* (1) hasta *la utilizo con mucha frecuencia* (6).

Satisfacción laboral. Se midió a través de la escala de satisfacción laboral del OSI, compuesta por 27 ítems ($\alpha=.93$). Los participantes indicaban su nivel de satisfacción con cada afirmación en una escala likert que varía entre 1 (*totalmente insatisfecho*) a 6 (*totalmente satisfecho*). Algunos ejemplos de ítems de esta escala son: “Su puesto de trabajo actual en sí mismo” y “El estilo de supervisión que utilizan sus supervisores”.

Quejas psicosomáticas. El nivel de quejas se midió a través de la escala salud física del OSI, compuesta por 12 ítems ($\alpha=.84$). Los participantes indicaban la frecuencia con la que habían experimentado molestias psicosomáticas en los últimos tres meses en una escala tipo likert entre 1 (*nunca o raras veces*) y 6 (*con mucha frecuencia*). Algunos ejemplos de ítems de esta escala son: “Imposibilidad de conciliar el sueño o mantenerse dormido durante la noche”, “Respiración entrecortada o sensación de ahogo”.

RESULTADOS

Análisis preliminares

Las correlaciones entre las variables del estudio y sus correspondientes medias y desviaciones típicas se muestran en la tabla 1.

Tabla 1.- Medias, desviaciones típicas y correlaciones entre las variables del estudio

	M	DT	1	2	3	4	5	6	7	8
Género	-	-	-							
Edad	-	-	-.318**							
Estresores de puesto	3.66	.73	.079	.052						
Estresores de rol	3.71	.76	.093*	.059	.787**					
Estresores de carrera	4.08	.78	.152**	-.094*	.595**	.627**				
Acción Directa	4.59	.64	.060	-.028	-.027	.013	.110*			
Paliativo	3.86	.67	.161**	-.010	.174**	.184**	.100*	.331**		
Quejas psicossomáticas	2.21	.78	.106*	.016	.240**	.207**	.125**	-.258**	-.026	
Satisfacción laboral	3.95	.68	.025	-.103*	-.197**	-.091	-.115*	.215**	.010	-.256**

* $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$ (dos colas).

En términos generales se observa, en las medias, que los factores intrínsecos del puesto, el desempeño del rol y el desarrollo de la carrera laboral tienden a ser una fuente de presión importante, sin embargo, las quejas psicossomáticas no son muy frecuentes entre los participantes y sus niveles promedio de satisfacción que se sitúan en torno al valor de “algo satisfechos”. Por último, las estrategias de afrontamiento tanto de acción directa como paliativas son utilizadas con cierta frecuencia.

En el análisis de correlaciones cabe destacar que una mayor percepción de estresores laborales se relaciona con más quejas psicossomáticas y menos satisfacción laboral. Las quejas psicossomáticas correlacionan negativa y significativamente con la satisfacción laboral y con el afrontamiento de acción directa. También cabe destacar que el afrontamiento de acción directa correlaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral y con el afrontamiento paliativo, y sólo correlaciona significativamente con los estresores de carrera. Finalmente, el afrontamiento paliativo correlaciona positivamente con los tres tipos de estresores, pero no tiene correlación significativa con ninguna de las consecuencias estudiadas.

Contrastación de hipótesis

Para poner a prueba las hipótesis planteadas, hemos llevado a cabo 6 análisis de regresión jerárquica (una por cada estresor y consecuencia). Para resolver el posible problema de la multicolinealidad, las puntuaciones utilizadas en las ecuaciones han sido transformadas restando a las puntuaciones directas el valor de la media (Cohen y Cohen, 1983). En un primer paso, se ha introducido el género y la edad en la ecuación de regresión, para controlar la posible varianza debida a estas variables. En un segundo paso, hemos añadido las variables independientes estresor laboral (hipótesis 1), afrontamiento de acción directa y afrontamiento paliativo (hipótesis 2). En el tercer paso se han introducido los términos de interacción: estrés x afrontamiento de acción directa (hipótesis 3.1), estrés x afrontamiento paliativo (hipótesis 3.2) y afrontamiento de acción directa x afrontamiento paliativo (hipótesis 4). Los resultados se muestran en la tabla 2.

Tabla 2.- Análisis de Regresión Jerárquica prediciendo la satisfacción laboral y quejas psicósomáticas

		Satisfacción laboral			Quejas psicósomáticas		
		E. de puesto	E. de rol	E. de carrera	E. de puesto	E. de rol	E. de carrera
Género	β	.01	.01	.01	.12**	.12**	.12*
Edad	β	-.08#	-.09#	-.11*	.06	.06	.07
Paso 1	R^2	.01#	.01#	.01#	.02*	.02*	.02*
Estresores	β	-.15***	-.05	-.14**	.21***	.19***	.13**
Acción directa	β	.19***	.20***	-.24***	-.25***	-.26***	-.27***
Paliativo	β	-.02	-.04	-.06	-.02	-.01	.01
	R^2	.08	.06	.07	.13	.12	.10
Paso 2	ΔR^2	.07***	.05***	.06***	.11***	.10***	.08***
Estresores*Acción directa	β	-.13**	-.15***	-	-.01	-.01	.00
Estresores*Paliativo	β	.04	.01	-	.11*	.10*	.09*
Acción directa*Paliativo	β	.03	.01	-	.13**	.14**	.12**
	R^2	.10	.08	.07	.15	.14	.12
Paso 3	ΔR^2	.02#	.02*	.00	.02**	.02**	.02**

$p \leq 0.10$; * $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$; *** $p \leq 0.001$ (dos colas); β es el coeficiente de regresión estandarizado resultante del último paso significativo de la regresión. Cada fila incluye las variables introducidas en el paso correspondiente, los valores de β , el coeficiente R^2 (varianza explicada) y el incremento de R^2 (ΔR^2). Género: hombre = 0, mujer = 1.

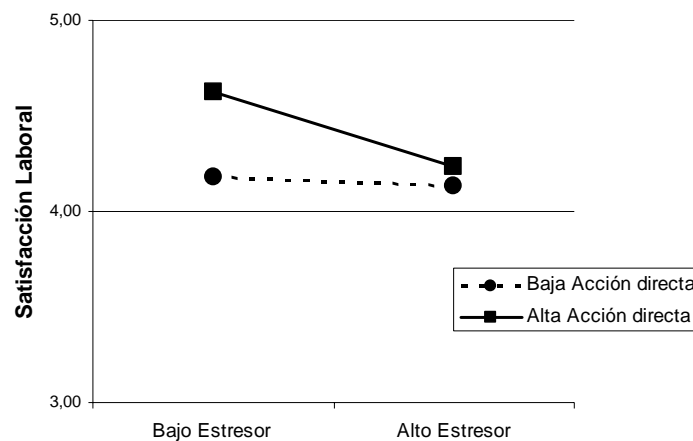
Los resultados obtenidos muestran, en primer lugar, que la satisfacción laboral está predicha significativamente por el nivel de estresores laborales percibidos en lo relativo al puesto y la carrera. El aumento en la percepción de este tipo de estresores está asociado con una disminución de la satisfacción con el trabajo. Por otra parte, los tres tipos de estresores laborales predicen de significativa y positivamente

te las quejas psicósomáticas. Todo ello confirma parcialmente la hipótesis 1 puesto que los estresores de rol no predicen significativamente la satisfacción laboral.

El afrontamiento de acción directa predice positivamente la satisfacción laboral y negativamente las quejas psicósomáticas, por lo que se confirma la hipótesis 2.1. Sin embargo, en cuando a la hipótesis 2.2, de carácter exploratorio, los resultados indican que el afrontamiento paliativo no predice significativamente ni la satisfacción laboral ni las quejas psicósomáticas.

Por otra parte, la interacción entre estresores laborales y afrontamiento de acción directa únicamente es significativa en la predicción de satisfacción laboral, y sólo en el caso de los estresores de puesto y de rol. Así pues, la hipótesis 3.1 es parcialmente apoyada por los resultados. La figura 1 representa gráficamente la dirección de la interacción entre el afrontamiento de acción directa y los estresores de puesto en la predicción de la satisfacción laboral (la gráfica de estresores de rol presenta un patrón similar y por lo tanto no se presenta en el presente trabajo): la relación positiva entre afrontamiento de acción directa y satisfacción laboral es más intensa en el caso de baja percepción de estresores de puesto o de rol. La relación se debilita cuando se percibe un alto nivel de estresores de estos dos tipos.

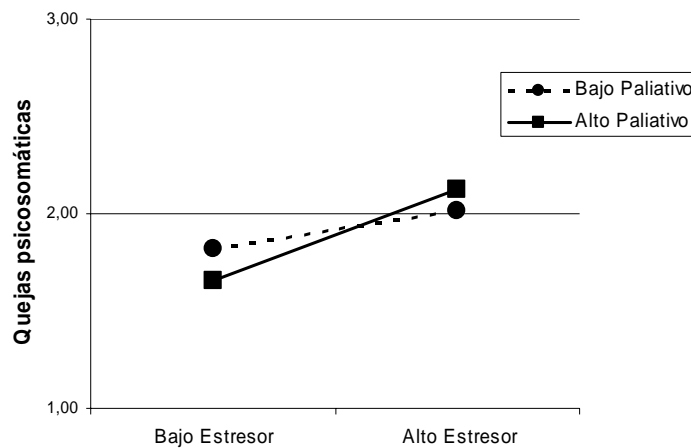
Figura 1.- Interacción entre afrontamiento de acción directa y estresores (de puesto y de rol) sobre satisfacción laboral.



La hipótesis 3.2 se confirma en nuestro estudio puesto que los resultados muestran una interacción significativa entre los tres tipos de estresores laborales y el afrontamiento paliativo en la predicción de las quejas psicósomáticas, y tal y como

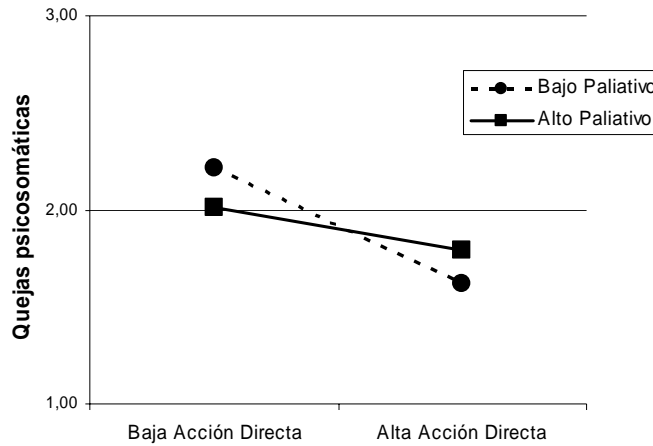
se había hipotetizado, esta interacción no resultó significativa en el caso de la satisfacción laboral. La figura 2 muestra el sentido de la interacción (las tres gráficas representando cada estresor son similares por lo que solo se presenta una de ellas): en niveles altos de uso del afrontamiento paliativo, se encuentran menos quejas cuando el nivel de percepción de estresores es bajo, por el contrario, cuando el nivel de percepción de estresores es alto, un menor uso del afrontamiento paliativo se relaciona con menos quejas.

Figura 2.- Interacción entre afrontamiento paliativo y estresores (de puesto, de rol y de carrera) sobre las quejas psicósomáticas.



Por último, los resultados rechazan la hipótesis 4.1 y apoyan la 4.2 puesto que aunque no se encuentra interacción significativa entre el afrontamiento de acción directa y el afrontamiento paliativo en la predicción de la satisfacción laboral, las quejas psicósomáticas son significativamente predichas por éste producto, y esto es así para los tres tipos de estresores laborales. La figura 3 indica la dirección de esta interacción (la representación gráfica es similar para los tres por lo que sólo se presenta una de ellas). El afrontamiento de acción directa alto y el afrontamiento paliativo bajo se relacionan con los niveles de quejas psicósomáticas más bajos. El uso de afrontamiento paliativo combinado con un alto afrontamiento de acción directa, se relaciona con mayores niveles de quejas, pero a su vez menores que en los casos en los que el afrontamiento de acción directa es bajo, siendo la combinación bajo paliativo-baja acción directa la relacionada con las peores puntuaciones en quejas.

Figura 3.- Interacción entre afrontamiento de acción directa y afrontamiento paliativo sobre las quejas psicósomáticas.



DISCUSIÓN

La literatura sobre el afrontamiento del estrés muestra una falta de claridad sobre su papel en las experiencias de estrés laboral, tanto en lo que respecta a la eficacia de las estrategias de afrontamiento, como en su papel modulador (p.e., Parkes, 1990). En base a la revisión de literatura realizada, el presente estudio ha pretendido analizar el papel del afrontamiento de acción directa y paliativo en la relación existente entre tres diferentes tipos de estresores laborales y bienestar (satisfacción laboral y quejas psicósomáticas), así como las posibles interacciones entre estos dos tipos de afrontamiento sobre las relaciones mencionadas.

Los resultados obtenidos en nuestro estudio muestran que altos niveles de estresores laborales están asociados con una disminución de la satisfacción laboral y que predicen de forma significativa las quejas psicósomáticas (hipótesis 1). Este resultado, es coherente con los obtenidos en otros estudios que han encontrado relaciones entre el nivel de estresores laborales y el bienestar (para una revisión ver p.e. Danna y Griffin, 1999; Parker y Sprigg, 1999; Parkes, 1990; Peiró et al., 1994; Rodríguez, 1998). Sin embargo, en el presente estudio hemos encontrado que una mayor percepción de estresores de rol no predice menor satisfacción laboral. Este resultado contradice la mayor parte de la literatura en estrés de rol que muestra que una de sus consecuencias organizacionales más comunes es la insatisfacción labo-

ral (Abraham, 1997). No obstante, aquí cabe señalar que el sector financiero es un sector poco estudiado en la literatura del estrés laboral. Así pues, aunque en general nuestros resultados vienen comprobar una relación bien demostrada en la literatura, es interesante que aparezcan ciertas diferencias que pueden estar relacionadas con el sector estudiado.

La relación entre el afrontamiento de acción directa y el bienestar laboral también se confirma en nuestro estudio (hipótesis 2.1). Se constata que el afrontamiento de acción directa predice positivamente la satisfacción laboral y negativamente las quejas psicósomáticas (hipótesis 2.1), mientras que el afrontamiento paliativo no presenta ninguna relación directa significativa con las quejas psicósomáticas (hipótesis 2.2). Estos resultados concuerdan con la investigación empírica sobre afrontamiento activo, que señala que este tipo de afrontamiento está asociado a un aumento de la satisfacción laboral (Latack, 1986) y a una disminución del malestar (De Rijk et al., 1998; Hobfoll et al. 1994; Latack, 1986; Leiter, 1991). Es de interés resaltar que cabe una explicación a estos resultados basándonos en la dirección de causalidad alternativa: quienes tienen niveles más elevados de bienestar están en mejores condiciones (Hobfoll, 2001) para afrontar de forma activa. En la misma línea, Greenglass (2003) defiende que los individuos que presentan mejores niveles de bienestar, son más optimistas y tienen más recursos y que, por eso, son menos vulnerables al estrés laboral. Por otra parte, las personas que tienen pocos recursos pueden vivenciar los estresores de manera más intensa, percibiendo las situaciones estresantes como más difíciles y graves. Esto explica, según Aspinwall y Taylor (1997) porque las estrategias paliativas son muchas veces usadas en el control de los estresores percibidos.

Por otra parte, la interacción entre afrontamiento de acción directa y estresores es sólo significativa en la predicción de la satisfacción laboral y no de las quejas psicósomáticas. Estos resultados apoyan parcialmente la hipótesis 3.1 que predecía una interacción en la predicción de ambas variables dependientes. Los resultados obtenidos van en la línea de los obtenidos por Koeske et al. (1993) y Rick y Guppi (1994) en lo que respecta a la satisfacción laboral, pero no concuerdan los estudios que encuentran un efecto modulador del afrontamiento activo en la predicción de resultados negativos como las quejas psicósomáticas (Eriksen y Ursin, 1999; Koeske et al., 1993). Por otro lado, la dirección de la interacción encontrada en este estudio, mayor efecto del afrontamiento de acción directa cuando la presión percibida es baja, es opuesta a la que se espera de un efecto amortiguador: modulación de la relación entre demandas laborales excesivas y resultados positivos. Sin embargo, así como algunos autores informan del efecto amortiguador del afrontamiento directo (Armstrong-Stassen, 1994; Bhagat et al., 1995; Koeske et al., 1993), otros encuentran este tipo de modulación (Shimazu y Kosugi, 2003) y la denominan “efecto amortiguador inverso” (Patterson, 2003).

Resulta interesante destacar que esta interacción sólo se encontró en las ecuaciones que incluían los estresores de puesto y de rol. Según nuestros resultados, el afrontamiento de acción directa no interacciona con los estresores de carrera en la predicción de la satisfacción laboral. Este hecho, junto con el referido a los estresores de rol y su ausencia de relación con la satisfacción laboral, parece indicar que la satisfacción laboral es una posible consecuencia del estrés laboral más susceptible al tipo de fuentes de presión percibidas que las quejas psicósomáticas. De hecho, en lo que respecta a las mismas, el efecto interactivo del afrontamiento paliativo y los estresores, se encuentra en las tres ecuaciones correspondientes a cada tipo de estresor. De esta forma se confirma la hipótesis 3.2 de nuestro estudio que esperaba que el afrontamiento paliativo modulara la relación entre cada tipo de estresor laboral y las quejas psicósomáticas, pero no la relación con la satisfacción laboral. Algunos estudios han verificado este efecto de interacción sólo cuando los resultados estudiados tienen carácter negativo (ver p.e., Armstrong-Stassen, 1994; Bhagat et al., 1995; Day y Livingstone, 2001). En cuanto a la dirección de la interacción, de nuevo nos encontramos con un “efecto amortiguador inverso”, en el que el afrontamiento paliativo resulta más beneficioso si no se percibe un alto grado de demandas estresantes.

Por otra parte, los datos no apoyan la hipótesis 4.1 que esperaba una interacción significativa entre el afrontamiento de acción directa y el afrontamiento paliativo en la predicción de la satisfacción laboral. No obstante, sí hemos encontrado apoyo para la hipótesis 4.2: efectos interactivos entre las dos estrategias de afrontamiento al predecir las quejas psicósomáticas. Así, los individuos que presentan un afrontamiento de acción directa alto y un afrontamiento paliativo bajo son los que tienen niveles más bajos en las quejas psicósomáticas. Estos van seguidos de aquellos que presentan un afrontamiento de acción directa alto y un afrontamiento paliativo alto. Por otra parte, los sujetos con un afrontamiento de acción directa bajo presentan en todos los casos niveles más elevados de quejas psicósomáticas aunque esta situación es más pronunciada en aquellos que también presentan niveles bajos de afrontamiento paliativo. Estos resultados concuerdan con la importancia de la flexibilidad en el afrontamiento aunque no van en el mismo sentido que los estudios previos que han encontrado esta interacción (Koeske et al., 1993; Shimazu y Kosugi, 2003). Diversos autores (Carver et al., 1989; Cohen y Edwards, 1989; Koeske et al., 1993; Lazarus, 2000; Parkes, 1990) señalan la importancia de estudiar la interdependencia de las estrategias de afrontamiento. Sin embargo, la investigación empírica sobre la interacción entre distintas estrategias de afrontamiento es aún muy escasa, por lo que se debe seguir poniendo a prueba estos efectos interactivos en futuros estudios. Además, se ha de tener en cuenta que el proceso de estrés es complejo e incluye distintas variables, por lo que en investigaciones futuras, su estudio no debe limitarse los efectos lineales y de amortiguamiento, y se han de plantear modelos más complejos.

En suma, nuestra investigación ha puesto de manifiesto que el aumento de los estresores laborales está asociado a una disminución de la satisfacción laboral y predice significativamente los niveles de quejas psicósomáticas. Por otro lado, se constata que el afrontamiento de acción directa se relaciona directamente sobre el bienestar, mientras que el afrontamiento paliativo no. En efecto, las estrategias de afrontamiento juegan papeles diferentes, y su interacción con los estresores depende de si la consecuencia es positiva (satisfacción laboral y afrontamiento de acción directa) o negativa (quejas psicósomáticas y afrontamiento paliativo). En cuanto a la interacción entre tipos de afrontamiento, se deduce que el afrontamiento paliativo es funcional sobre todo en ausencia de estrategias de afrontamiento de acción directa. Además, resulta interesante destacar que la interacción de los dos tipos de afrontamiento juega un papel importante a la hora de determinar los niveles de quejas psicósomáticas y sin embargo no juega ningún papel a la hora de determinar los niveles de satisfacción, que únicamente vienen predichos por estresores de puesto y de rol en interacción con el afrontamiento de acción directa. Estos resultados van en consonancia con los planteamientos recientes que subrayan el papel de las características individuales positivas en la promoción de la calidad de vida y de la prevención de patologías (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Según Green-glass (2003), el afrontamiento es visto cada vez más como un proceso con múltiples funciones positivas. En ese sentido, la autora apunta que el afrontamiento no limita su función al alivio del estrés, sino que cumple otras funciones como la promoción del bienestar, o el desarrollo de la persona asumiendo nuevos retos al tiempo que mantiene el estrés en niveles adecuados para potenciar ese desarrollo.

Además del interés teórico, los resultados de este estudio tienen repercusiones prácticas en las estrategias de intervención para el control del estrés laboral. Algunos autores sugieren la formación en afrontamiento para mejorar la gestión de los eventos estresantes (p. Ej. Armstrong-Stassen, 1994). Sin embargo, muchas veces las personas en las organizaciones no pueden controlar el estrés individualmente. Como ha señalado Leiter (1991), aunque las conductas de afrontamiento pueden ser importantes a la hora de afrontar los estresores laborales, sólo alcanzan su objetivo si los esfuerzos para afrontar el estrés son apoyados por los restantes actores organizacionales, como pueden ser los compañeros de trabajo o la dirección de la organización. Así pues, es importante crear un contexto que potencie la eficacia del afrontamiento individual y esto debe ser complementado con acciones de afrontamiento colectivas y/o organizacionales (Lansisalmi, Peiró y Kivimaki, 2000).

Antes de finalizar conviene destacar algunas limitaciones de este estudio. En primer lugar, los datos fueron recogidos en un único momento temporal y analizados de manera transversal a través de correlaciones y regresiones. Por ello, no podemos inferir relaciones causales entre variables. Es necesario que en la investigación futura sobre este tema se desarrollen estudios longitudinales (Bhagat et al.,

1995; Day y Livingstone, 2001; Leiter, 1991; Parker y Sprigg, 1999; Rick y Guppy, 1994). En segundo lugar, el uso exclusivo de datos obtenidos a través de autoinforme implica problemas de varianza del método común. Sin embargo, este error puede verse disminuido por la utilización de diferentes escalas de respuesta y el uso de ítems invertidos. Por otra parte, las relaciones interactivas no pueden ser fácilmente atribuidas a los efectos del método (Rodríguez et al., 2001). De todos modos, consideramos que en el futuro será conveniente utilizar otro tipo de medidas en la recogida de datos. En tercer lugar, no debemos olvidar que esta investigación se refiere a los trabajadores de un sector específico, en un contexto específico. Si esto tiene la ventaja de evitar efectos confundentes de las diferentes ocupaciones, por otro lado, los resultados no pueden generalizarse, sin más, a otras ocupaciones. Como hemos comentado anteriormente, es necesario que en el futuro se desarrollen estudios similares al que nos ocupa con el fin de contrastar los resultados obtenidos en otras ocupaciones. Además, estudios comparativos con muestras multiocupacionales permitirán análisis de las relaciones entre estos fenómenos. Por último, el hecho de que el nivel de análisis de este estudio se haya limitado al nivel individual, no nos permite saber, por ejemplo, en que medida las percepciones sobre bienestar son homogéneas en los equipos de trabajo. La mayoría de los trabajos realizados toman únicamente el nivel individual como unidad de análisis. Se hace necesario que en futuras investigaciones se tenga en cuenta el contexto de las unidades de trabajo y se analice el papel del afrontamiento colectivo además del individual, cuestión especialmente relevante en el contexto laboral y organizacional.

El estudio del afrontamiento, aunque ha recibido amplia atención en las últimas décadas, tiene abiertas nuevas líneas de trabajo apenas exploradas como la interacción entre los diferentes tipos de afrontamiento, las funciones del afrontamiento, criterios para evaluar su eficacia, y los niveles de análisis. Así pues, la investigación del afrontamiento es todavía hoy necesaria e interesante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, R. (1997) Thinking styles as moderators of role stressor-job satisfaction relationships. *Leadership & Organization Development Journal*, 18, 236-243.
- Armstrong-Stassen, M. (1994). Coping with transition: a study of layoff survivors, *Journal of Organizational Behavior*, 15, 597-621.
- Aspinwall, L.G. y Taylor, S.E. (1997). A stitch in time: self-regulation and proactive coping. *Psychological Bulletin*, 121, 417-436.

- Bhagat, R.S., Allie, S.M. y Ford, Jr., D.L. (1995). Coping with stressful life events: an empirical analysis. En R. Crandall y P.L. Perrewé (Eds), *Occupational stress. A handbook* (pp. 93-112). Washington: Taylor & Francis.
- Bowman, G.D. y Stern, M. (1995). Adjustment to Occupational Stress: The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 42 (3), 294-303.
- Carver, C.S., Scheier, M.F. y Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach, *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Cohen, J. y Cohen, P. (1983). *Applied múltiple regresión/correlation análisis for the behavioral sciences*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, S. y Edwards, J.R. (1989). Personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorder. En R.W.J. Neufeld (Ed.), *Advances in the Investigation of Psychological Stress* (pp. 235-283). New York: John Wiley.
- Cooper, C.L., Sloan, S.J. y Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator*. Windsor, England: NFER-Nelson.
- Danna, K. y Griffin, R.W. (1999). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25, 357-385.
- Day, A.L. y Livingstone, H.A. (2001). Chronic and acute stressors among military personnel: do coping styles buffer their negative impact on health?, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 348-360.
- De Rijk, A.E., Le Blanc, P.M. y Schaufeli, W.B. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: effects on burnout, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1-18.
- Dewe, P.J. (1989). Examining the nature of work stress: individual evaluations of stressful experiences and coping. *Human Relations*, 42, 993-1013.
- Eriksen, H.R., Olf, M. y Ursin, H. (1997). The CODE: A revised battery for coping and defense and its relations to subjective health. *Scandinavian Journal of Psychology*, 381, 175-182.
- Eriksen, H.R. y Ursin, H. (1999). Subjective health complaints: is coping more important than control? *Work & Stress*, 13, 238-252.
- Frese, M. (1986). Coping as a moderator and mediator between stress at work and psychosomatic complains. En M.H. Appley y R. Trumbull (Eds), *Dynamics of stress. Psysiological, psychological, and social perspectives* (pp. 183-206). New York: Plenum Press.

- Greenglass, E.R. (1995). Gender, work stress and coping: theoretical implications. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10 (6), 121-134.
- Greenglass, E.R. (2003). Proactive coping. En E. Frydenberg (Ed), *Beyond Coping: Meetings Goals, Vision and Challenge*. London, Oxford Univ Press.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J. y Ondrack, M. (1990). A gender-role perspective of coping and burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 39, 5-27.
- Greller, M.M., Parsons, C.K. y Mitchell, D.R.D. (1993). Additive effects and beyond: occupational stressors and social buffers in a police organization. En J.C. Quick, L.R. Murphy y J.J. Hurrell (Eds.), *Stress & Well-being at work: Assessments and interventions for occupational mental health*. Washington: APA.
- Griffith, J., Steptoe, A. y Copley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 69, 517-531.
- Grossi, G. (1999). Coping and emotional distress in a sample of Swedish unemployed. *Scandinavian Journal of Psychology*, 40, 157-165.
- Hobfoll, S.E. (2001). The influence of culture, community, and nested-self in the process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: an International Review*, 50, 337-370.
- Hobfoll, S.E., Dunahoo, C.L., Ben-Porath, Y. y Monnier, J. (1994). Gender and coping: the dual-axis model of coping. *American Journal of Community Psychology*, 22, 49-81.
- Hontangas, P.M. y Peiró, J.M. (1996). Ajuste persona-trabajo. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds), *Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: la actividad laboral en su contexto* (pp. 251-281). Madrid: Síntesis.
- Ingledeu, D.K., Hardy, L. y Cooper, C.L. (1997). Do resources bolster coping and does coping buffer stress? An organizational study with longitudinal aspect and control for negative affectivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 118-133.
- Koeske, G.F., Kirk, S.A. y Koeske, R.D. (1993). Coping with job stress: which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-335.
- Lansisalmi, H., Peiró, J.M. y Kivimaki, M. (2000). Collective stress and coping in the context of organizational culture. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9, 527-559.
- Latack, J.C. (1986). Coping with job stress: measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71, 377-385.

- Latack, J.C. y Havlovic, S.J. (1992). Coping with job stress: a conceptual evaluation framework for coping measures. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 479-508.
- Lazarus, R.S. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55, 665-673.
- 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.
- Lu, L., Shiau, C. y Cooper, C.L. (1997). Occupational stress in clinical nurses. *Counseling Psychology quarterly*, 10, 39-50.
- Lyne, D.L., Barret, T.B., Williams, W. y Coaley, C. (2000). A psychometric evaluation of the Occupational Stress Indicator. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 195-220
- Matlin, J.A., Wethington, E. y Kessler, R.C. (1990). Situational determinants of coping effectiveness. *Journal of Health and Social Behavior*, 31, 103-122.
- Narayanan, L., Menon, S. y Spector, P.E. (1999). Stress in the workplace: a comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 63-73.
- Osipow, S.H. y Davis, A.S. (1988). The relationship of coping resources to occupational stress and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 32, 1-15
- Parker, S.K. y Sprigg, C.A. (1999). Minimizing strain and maximizing learning: the role of job demands, job control, and proactive personality. *Journal of Applied Psychology*, 84, 925-939.
- Parkes, K.R. (1990). Coping, negative affectivity, and the work environment: additive and interactive predictors of mental health. *Journal of Applied Psychology*, 75, 399-409.
- Peiró, J.M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J.M., Ramos, J. y González-Romá, V. (1994). Intervención organizacional para el control del estrés laboral. En J.M. Peiró y J. Ramos (Eds), *Intervención Psicosocial en Organizaciones*. Barcelona: P.P.U.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Ramos, J., Peiró, J.M. y Ripoll, P. (1996) Condiciones de trabajo y clima laboral. En J.M. Peiró y J. Ramos (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.

- Rick, J. y Guppy, A. (1994). Coping strategies and mental health in white collar public sector employees. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 121-137.
- Rodríguez, I. (1998). *Estrés laboral y bienestar psicológico en jóvenes trabajadoras: una revisión del modelo demandas-control en función del género*. Valencia: Facultat de Psicologia. Universitat de València (tesis doctoral no publicada).
- Rodríguez, I., Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Schaufeli, W. (2001). The demands-control-support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study. *Work & Stress*, 15, 97-114.
- Seligman, M.E.P. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology. An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Shimazu, A. y Kosugi, S. (2003). Job stressor, coping and psychological distress among Japanese employees: interplay between active and non-active coping. *Work & Stress*, 17, 38-51.
- Sonnetag, S. y Frese, M. (2003). Stress in Organizations. En W.C. Borman, D.R. Ilgen y R.J. Klimoski (Ed.), *Handbook of Psychology. Volume 12. Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.
- Southerland, V.J. y Cooper, C.L. (1988). Sources of work stress. En L.R. Murphy, J.J. Hurrell, Jr., S.L. Sauter y C.L. Cooper (Eds), *Occupational stress: issues and developments in research* (pp. 3-40). London: Taylor & Francis.
- Sparks, K., Faragher, B. y Cooper, C.L. (2001). Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 489-509.
- Vagg, P.R. y Spielberger, C.D. (1998). Occupational stress: measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 294-305.
- Williams, J.S. (1996). *A critical review and further development of the occupational stress indicator*. Unpublished doctoral dissertation. University of Manchester, Institute of Science and Technology.

Notas

* Este artículo ha sido subvencionado por la Generalitat Valenciana en su programa de Grupos de I+D+I (Grupo: 03/195)

** La contribución de Lina Fortes-Ferreira en el desarrollo de este trabajo ha sido subvencionada por una beca del Ministério da Ciência e do Ensino Superior de Portugal (SFRH/BD/5256/2001).

*** La contribución de M. Gloria González-Morales en este artículo ha sido subvencionada por una beca de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación del Ministerio de Educación y Ciencia (AP2001-3445).

Dirección de contacto

Lina Fortes-Ferreira.
Departamento de Psicología Social.
Facultat de Psicologia.
Av. Blasco Ibáñez, 21.
46010 València. España.
e-mail: Lina.Fortes@uv.es