



Revista Mexicana de Psicología

ISSN: 0185-6073

revista@psicologia.org.mx

Sociedad Mexicana de Psicología A.C.

México

SOLER SÁNCHEZ, MARÍA ISABEL; FERNÁNDEZ VALERA, MARÍA MAGDALENA;
MESEGUER DE PEDRO, MARIANO

EL PAPEL MODERADOR DE LA RESILIENCIA ENTRE SITUACIONES DE DEMANDAS
DE ROL LABORAL Y DE MALESTAR AUTOPERCIBIDO

Revista Mexicana de Psicología, vol. 33, núm. 1, enero-junio, 2016, pp. 61-70

Sociedad Mexicana de Psicología A.C.

Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243056043007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

EL PAPEL MODERADOR DE LA RESILIENCIA ENTRE SITUACIONES DE DEMANDAS DE ROL LABORAL Y DE MALESTAR AUTOPERCIBIDO

THE MODERATING ROLE OF RESILIENCE IN SITUATIONS OF WORK ROLE DEMANDS AND SELF-PERCEIVED DISCOMFORT

MARÍA ISABEL SOLER SÁNCHEZ,* MARÍA MAGDALENA FERNÁNDEZ VALERA, MARIANO MESEGUE DE PEDRO
Facultad de Psicología, Universidad de Murcia, España

Citación: Soler Sánchez, M. I., Fernández Valera, M. M., & Meseguer de Pedro, M. (2016). El papel moderador de la resiliencia entre situaciones de demandas de rol laboral y de malestar autopercibido. *Revista Mexicana de Psicología*, 33(1), 61-70.

Resumen: La resiliencia es un proceso dinámico que comprende la adaptación positiva dentro de un contexto significativamente adverso. El conflicto y la ambigüedad de rol se entienden como factores psicosociales de riesgo en el lugar de trabajo con alta probabilidad de afectar a la salud. El propósito de este trabajo fue analizar el papel moderador de la resiliencia entre las demandas de rol y el malestar autopercibido en una muestra multiocupacional de Murcia. Para ello se administró un cuestionario a 238 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron: FPSICO para medir el conflicto y la ambigüedad de rol, CD-RISC para calcular la resiliencia, y GHQ-12 para estimar el malestar autopercibido de los participantes. Los resultados obtenidos muestran que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas y ponen de manifiesto que la resiliencia modera la salud de los trabajadores en situación de conflicto y ambigüedad de rol.

Palabras clave: empleo, adecuación, bienestar, fatiga, tensión.

Con el desarrollo de la psicología positiva han surgido dos movimientos dentro del ámbito del trabajo y las organizaciones. El primero, denominado Conocimiento organizacional positivo (Positive Organizational Scholarship), enfatiza la importancia de las variables del contexto laboral para la mejora del desempeño de los trabajadores (Cameron, Bright y Caza, 2004). En el segundo,

Abstract: Resilience is a dynamic process comprising positive adaptation within a significantly adverse context. Conflict and role ambiguity are considered psychosocial risk factors in the workplace with a high probability of affecting health. The purpose of this paper was to analyze the moderating role of resilience between role demands and self-perceived health in a multi-occupational sample of Murcia. Thus, a questionnaire was administered to 238 workers. Used instruments were: FPSICO to measure conflict and role ambiguity, CD-RISC to calculate resilience, and GHQ-12 to estimate self-perceived distress of participants. Results show a statistically significant relationship between studied variables, and revealed that resilience moderates health of workers exposed to conflict and role ambiguity.

Key words: job, adjustment, well-being, weariness, stress.

denominado Comportamiento organizacional positivo (Positive Organizational Behavior), se hace hincapié en el desarrollo de las capacidades y las fortalezas positivas individuales susceptibles de desarrollo con el objetivo de mejorar el desempeño laboral (Azanza, Domínguez, Moriano y Molero, 2014). Desde esta perspectiva ha surgido el concepto de capital psicológico positivo, que se define

* Dirigir correspondencia a: María Isabel Soler Sánchez. Universidad de Murcia, Facultad de Psicología, Campus de Espinardo, 30100 Espinardo-Murcia-España. Correo electrónico: misoler@um.es

como un estado de desarrollo psicológico positivo del ser humano que va más allá del capital humano y social, comprendiendo el desarrollo de aquellas habilidades que ayuden a mejorar el bienestar, el rendimiento, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Avey, Luthans y Youssef, 2010; Azanza et al., 2014; Luthans, Avolio, Avey y Norman, 2007; Luthans, Avolio, Walumbwa y Li, 2005). Para Luthans y colaboradores, el capital psicológico humano es un constructo de orden superior que comprende cuatro componentes: autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia (Luthans, Youssef y Avolio, 2007). Sus principales características son: que pueda ser medido, que sea susceptible de cambio y mejora mediante formación u otras estrategias de dirección, y que tenga un efecto directo en el desempeño laboral (Azanza et al., 2014; Luthans, 2002; Seligman, 2002; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

Una de las cuatro dimensiones que comprende el capital psicológico humano es la resiliencia. Luthar, Cicchetti y Becker (2000) la definen como un proceso dinámico que comprende la adaptación positiva dentro de un contexto significativamente adverso. Para Masten (2011) es un fenómeno caracterizado por patrones de comportamiento adaptativos en contextos de riesgo y fuerte contrariedad. Las personas resilientes suelen presentar más emociones positivas y una mayor capacidad de recuperación en circunstancias negativas, sobre todo si son capaces de identificar las amenazas. Destacan un conjunto de características personales como promotoras de la resiliencia: la perspectiva positiva de la vida, la estabilidad emocional, la fe y el sentido del humor (Luthans et al., 2007). Estas características facilitadoras se desarrollan a partir de la convergencia de determinados factores individuales y ambientales. Entre los primeros, sobresalen la autoeficacia y la capacidad de resolver problemas, y entre los segundos, el papel de la familia durante la crianza, la red de relaciones bien estructurada y los comportamientos prosociales (Masten y Reed, 2002). De acuerdo con Couturier (2002), las personas resilientes se caracterizan por: *a)* una aceptación incondicional de la realidad, *b)* una creencia profunda en que la vida es significativa, y *c)* la habilidad para adaptarse a los cambios significativos.

Dentro de la investigación realizada en el ámbito del trabajo, se ha encontrado una relación positiva entre la resiliencia y el compromiso organizacional (Luthans, Norman, Avolio y Avey, 2008), la productividad (Luthans, Avey, Avolio y Peterson, 2010; Luthans, Avey, Clapp-Smith y Li, 2008), la satisfacción en el trabajo y la felicidad (Luthans y Youssef, 2007). A nivel organizacional, en un

mundo empresarial tan complejo, competitivo y turbulento, en la resiliencia se puede encontrar un poderoso recurso para generar estrategias más creativas para hacerle frente (Avey, Avolio, Crossley y Luthans, 2009).

Para una correcta conceptualización de la resiliencia se deben incluir antecedentes, o factores de riesgo, y efectos (Becerra, 2006; Windle, Bennett y Noyes, 2011). Los primeros son entendidos como aquellos estresores o condiciones ambientales que incrementan la probabilidad de que un individuo tenga resultados negativos en áreas particulares como la salud física, la salud mental, el resultado académico o laboral y el ajuste social. Los efectos son el resultado de la interacción entre los antecedentes o factores de riesgo y la resiliencia, y con frecuencia se los suele entender como una adaptación positiva (Fergus y Zimmerman, 2005; Luthar et al., 2000). De este modo, también implica la inclusión de factores de protección o efectos, que son los encargados de favorecer un resultado positivo o evitar un resultado negativo (Becerra, 2006; Braverman, 2001; Luthans, 2002).

Entre los antecedentes o factores de riesgo en el medio laboral, se puede señalar el conflicto y la ambigüedad de rol, máximos exponentes del estrés de rol, que han mostrado su influencia negativa tanto sobre la salud y el rendimiento del trabajador como sobre la organización (Antón, 2009; Fisher y Gitelson, 1983; Ivancevich y Matteson, 1980; Jackson y Schuler, 1985; Lloret Segura, González Romá y Peiró, 1995; López-Araújo, Osca-Segovia y Rodríguez Muñoz, 2008; Tang y Chang, 2010; Van Sell, Brief y Schuler, 1981). La ambigüedad de rol se puede definir como la falta de información o su comunicación inadecuada acerca de las tareas, los métodos o las consecuencias del desempeño del rol, al igual que sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades o las relaciones de autoridad (Magaña Medina, Surdez Pérez y Zetina Pérez, 2012; Meliá, Zornoza, Sanz, Morte y González, 1987). Por su parte, el conflicto de rol queda especificado como la presencia simultánea de demandas y expectativas contradictorias o incompatibles asociadas a un rol (Arquer, Martín Daza y Nogareda, 1996; Frías Azcárate, 2006; Mansilla Izquierdo, 2011; Miles, 1977; Van Sell et al., 1981), relacionadas con las condiciones, los recursos, los objetivos o las autoexpectativas de la persona focal.

MARCO TEÓRICO

Para entender la relación entre los estresores de rol, ambigüedad y conflicto, y el papel de recurso que pueda tener

la resiliencia como protector para la salud del trabajador, se ha acudido al Modelo de demandas y recursos laborales (JD-R model; Bakker, Demerouti, De Boer y Schaufeli, 2003). Para Lazarus y Folkman (1984) las personas perciben que padecen estrés cuando se percatan de que no tienen los recursos suficientes para hacer frente a situaciones difíciles. El Modelo de demandas y recursos laborales ha mostrado reiteradamente que los recursos no sólo promueven el bienestar sino que son protectores de la salud física y psicológica (Bakker y Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti y Euwema, 2005). Su hipótesis principal es que cada ocupación tiene sus propios factores de riesgo asociados con el estrés laboral (Bakker y Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli y Schreurs, 2003; Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001). Estos factores pueden clasificarse en dos categorías generales: demandas y recursos laborales. Las demandas se refieren a aquellos aspectos físicos, sociales, psicológicos u organizacionales que requieren sostener un esfuerzo físico o psicológico, y que por tanto, están asociados con ciertos costes para la salud de los individuos. Mientras que los recursos de empleo se refieren a aquellos aspectos físicos, sociales, psicológicos u organizacionales que son vitales para la consecución de los objetivos laborales, que reducen las consecuencias negativas sobre la salud y que tienen altas demandas de trabajo. Además, estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker y Demerouti, 2007).

En este contexto, las demandas laborales como la ambigüedad y el conflicto de rol generarían un factor psicosocial de riesgo, lo que las convertiría en adversidades en el contexto laboral (Jackson y Schuler, 1985; Peiró, 1992; Peiró y Prieto, 1996; Tang y Chang, 2010), que provocarían los recursos, como en este caso, la resiliencia. La conceptualización que realizan Connor y Davidson (2003) de la resiliencia está basada en las características que identifican a las personas capaces de salir adelante ante las adversidades. De esta forma, y siguiendo a Luthans et al. (2007), sería entendida la resiliencia, dentro del binomio estado-rasgo, como un estado, donde los autores distinguen un continuo que incluye: *a)* los estados positivos (momentáneos y cambiantes), *b)* los estados (maleables y abiertos al desarrollo), *c)* los rasgos (relativamente estables y difíciles de cambiar), y *d)* los rasgos positivos (muy estables, fijos y muy difíciles de cambiar). Así, para Luthans y colaboradores la resiliencia se concibe como un estado no estable y abierto al cambio, es decir, la opción b.

Todo lo dicho nos lleva a plantear las siguientes hipótesis:

- H1. En cuanto a las demandas, la ambigüedad y el conflicto de rol se asociarán positivamente con el malestar autopercebido.
- H2. En cuanto a los recursos, la resiliencia se asociará negativamente con el conflicto y la ambigüedad de rol, así como con el malestar autopercebido.
- H3. El papel de la resiliencia se espera que module la relación entre los estresores de rol y la salud autopercebida.

MÉTODO

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 238 trabajadores pertenecientes a empresas de distintos sectores socioeconómicos y ocupaciones de la Región de Murcia. El 52.1% (124) eran hombres y 47.5% (113) eran mujeres, con una media de edad de 36.33 años (rango = 17-63 años). El 97.1% (231) de los trabajadores encuestados eran nacionales. Según el estado civil, la mayoría estaban casados o con pareja, 71% (169), el 24.8% (59) eran solteros y el resto, 3.8% (9), tenía una situación distinta a la anteriores. Respecto de los estudios, 34% (81) tenía estudios universitarios, 23.9% (57) bachillerato, seguido del 21.8% (52) con estudios primarios y educación secundaria obligatoria (ESO), y por último, 19.7% tenía estudios de formación profesional. Al observar las variables sociolaborales, se encontró que 47.1% (112) de la muestra eran operarios, 39.1% (93) técnicos, y 10.9% (26) directivos. Referente al tipo de contrato, 55.5% (132) tenía un contrato indefinido, 26.5% (63) temporal, y 8.8% (21) eran trabajadores por cuenta propia. La mayoría de los trabajadores encuestados estaban contratados por empresas privadas, 74.4% (177).

Procedimiento

Se administró un cuestionario que contenía aspectos sociodemográficos, preguntas referentes a los factores psicosociales de riesgo, capital psicológico y salud. Fueron administrados a los trabajadores de manera individual, entre los meses de enero y marzo de 2013 por un miembro del equipo de investigación. Se ofrecieron las instrucciones precisas, garantizando la confidencialidad y el anonimato, y una vez completados fueron guardados y cerrados en un sobre por el participante. Las empresas colaboraron en el proceso, durante el cual estuvieron informadas del mismo.

Se repartieron 300 cuestionarios y se recogieron 255, de ellos, 17 fueron desechados por estar mal cumplimentados (tasa de respuesta del 85%).

Instrumentos

Para la medida de las variables centrales del estudio se utilizaron los siguientes instrumentos: el conflicto y la ambigüedad de rol fueron medidas mediante las escalas de desempeño de rol del cuestionario de factores psicosociales físico del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ferrer Puig, Guilera Ferré y Peró Cebollero, 2011). Para la ambigüedad de rol se utilizaron los cinco ítems ($\alpha = .84$), para el conflicto de rol también se usaron cinco ítems ($\alpha = .78$). En ambos casos los trabajadores debían responder a cuestiones sobre determinados aspectos de su trabajo según una escala tipo Likert de cuatro opciones, desde 1 (*poco clara / siempre o casi siempre*) hasta 4 (*muy clara / nunca o casi nunca*), donde mayores puntuaciones implican un menor nivel de estrés de rol.

La resiliencia fue estimada mediante la escala CD-RISC (Connor-Davidson Resilience Scale), de Connor y Davidson (2003), validado en España por Serrano-Parra et al. (2012). En este cuestionario se solicita que los participantes respondan en qué medida están de acuerdo con cada una de las 25 frases que se les presentan (por ejemplo, “me considero una persona fuerte y resistente”, ítem 1). Estas afirmaciones hacen referencia a la percepción de competencias para afrontar situaciones adversas. La forma de respuesta es una escala tipo Likert de cinco puntos desde 0 (*totalmente en desacuerdo*) hasta 4 (*totalmente de acuerdo*). Se siguieron las recomendaciones de los autores en cuanto a la utilización de la suma de todos los ítems como medida global de la resiliencia (consistencia interna $\alpha = .90$).

Como indicador de malestar se utilizó el cuestionario GHQ-12, de Goldberg y Williams (1988), validado en España por Rocha, Pérez, Rodríguez-Sanz, Borrell y Obiols (2011). Este instrumento consta de 12 ítems referidos a problemas de bienestar padecidos en las últimas semanas (por ejemplo, “¿se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?”, ítem 5). Su evaluación se realiza mediante una escala tipo Likert de cuatro puntos, desde 0 (*no, en absoluto*) hasta 3 (*mucho más de lo habitual*), por tanto altas puntuaciones indican peor nivel de salud. La consistencia interna en este caso según el alfa de Cronbach fue de .88.

Análisis de datos

El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el programa informático SPSS 19.0. Primero se realizaron los análisis descriptivos, correlacionales y de fiabilidad. En segundo lugar, se realizaron los análisis de regresión jerárquica siguiendo los pasos recomendados por Baron y Kenny (1986) para los análisis de moderación. Las variables independientes entraron en la ecuación de regresión en dos pasos sucesivos. En primer lugar, se introdujo la demanda de rol y en segundo, la variable posiblemente moderadora, la resiliencia. Finalmente, se aplicó la prueba de Sobel (1982) para probar la significación de los efectos indirectos y el papel moderador de la resiliencia.

RESULTADOS

En la Tabla 1 se muestran la media, la desviación típica y las correlaciones entre las variables del estudio. Destacaron las correlaciones en el sentido esperado de todas las variables principales. No se hallaron diferencias significativas en ninguna ellas con las variables sociodemográficas de edad y género, que fueron incluidas para detectar posibles efectos sobre las variables principales. Como se señaló en las dos primeras hipótesis, hubo una asociación positiva estadísticamente significativa de la ambigüedad y el conflicto de rol con el malestar autopercibido, así como una relación negativa de la resiliencia con estas demandas de rol y el malestar.

Para probar la existencia de moderación, se seleccionó por separado la relación de las dos variables independientes con el resto y se utilizó el análisis de regresión jerárquico. De acuerdo con Baron y Kenny (1986), la moderación existe si se resuelven los criterios siguientes: *a)* el predictor debe estar relacionado significativamente con la variable dependiente y con la moderadora; *b)* la variable moderadora debe estar significativamente asociada con la dependiente; *c)* el efecto del predictor sobre la dependiente desaparece o se reduce cuando participa el moderador en el modelo de predicción.

En el caso de la ambigüedad de rol: *a)* el predictor, como puede observarse en la Tabla 1, se relacionó significativamente con el malestar ($r_{xy} = -.22, p < .001$) y la resiliencia ($r_{yy} = .38, p < .001$). Adicionalmente se realizó un análisis de regresión lineal tomando como variable dependiente la resiliencia, el cual fue significativo ($R^2 = .14, \beta = 0.39, F_{(1,237)} = 37.15, p < .001$); *b)* la variable moderadora (resiliencia) estuvo relacionada significativamente con la

Tabla 1. *Media, desviación típica y correlaciones de las variables del estudio*

<i>Variable</i>	<i>Media</i>	<i>DT</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Edad	36.33	11.86					
2. Sexo	1.47	0.50	.03				
3. Ambigüedad	3.15	0.61	.12	.08			
4. Conflicto	3.30	0.60	.12	-.01	.42 ***		
5. Resiliencia	2.98	0.42	.05	.04	.38 ***	.23 ***	
6. Malestar	0.86	0.49	.02	.07	-.22 ***	-.36 ***	-.45 ***

*** $p < .001$, bilateral

variable dependiente, malestar ($r_{xy} = -.45, p < .001$); y *c)* la participación de la resiliencia en el análisis de regresión (ver paso 2 de la Tabla 2) anuló el efecto de la ambigüedad de rol sobre la variable dependiente (de $\beta = -0.23, p < .001$, a $\beta = -0.07, p = ns$). La prueba de Sobel reveló que el efecto moderador de la resiliencia fue significativo ($p < .001$).

Con el fin de observar de manera adecuada la relación entre las variables ambigüedad de rol y resiliencia, se realizó su representación gráfica (ver la Figura 1). Para determinar los valores de las variables se ha tomado ± 1 desviación típica respecto de la media. Un valor alto en una variable corresponde a la puntuación de una desviación estándar por encima de la media, mientras que un valor bajo corresponde a la puntuación de una desviación estándar por debajo de la media. En la figura se muestra el efecto moderador de la resiliencia y cómo actúa sobre todo en las situaciones de alta ambigüedad.

En cuanto al conflicto de rol: *a)* el predictor se asoció con el malestar ($r_{xy} = -.36, p < .001$) y la resiliencia ($r_{xy} = .23, p < .001$). El análisis de regresión lineal resultó igualmente significativo ($R^2 = .05, \beta = 0.25, F_{(1, 237)} = 13.05, p < .001$); *b)* como en el caso de la ambigüedad, la

variable moderadora (resiliencia) estuvo relacionada con el malestar ($r_{xy} = -.45, p < .001$); y *c)* la participación de la resiliencia en el paso 2 (ver la Tabla 2) redujo significativamente el efecto del conflicto de rol sobre la salud (de $\beta = -0.40, p < .001$, a $\beta = -0.31, p < .01$). La prueba de Sobel reveló que el efecto moderador de la resiliencia fue significativo ($p < .01$).

La relación entre las variables conflicto de rol y resiliencia puede observarse en la Figura 1, lo que muestra este efecto moderador de la resiliencia y cómo actúa sobre todo en las situaciones de alto conflicto.

DISCUSIÓN

Por lo general, los resultados de este estudio dejan entrever la importancia que pueden llegar a tener las variables personales al ayudar a superar adversidades en el contexto laboral. En concreto, la resiliencia supone un recurso personal donde el trabajador es capaz de afrontar las dificultades y las disfunciones organizativas, sin que al menos le afecte a su propio equilibrio personal.

Tabla 2. *Análisis de regresión lineal entre demandas de rol, resiliencia y malestar*

<i>Variable independiente</i>	<i>Malestar</i>			<i>Variable independiente</i>	<i>Malestar</i>		
	β	R^2	ΔR^2		β	R^2	ΔR^2
Paso 1							
Ambigüedad	-0.23	.05	.05 ***	Conflicto	-0.40	.16	.16 ***
Paso 2							
Ambigüedad	-0.07		(ns)	Conflicto	-0.31		**
Resiliencia	-0.38	.21	.16 **	Resiliencia	-0.38	.30	.14 **

*** $p < .001$; ** $p < .01$

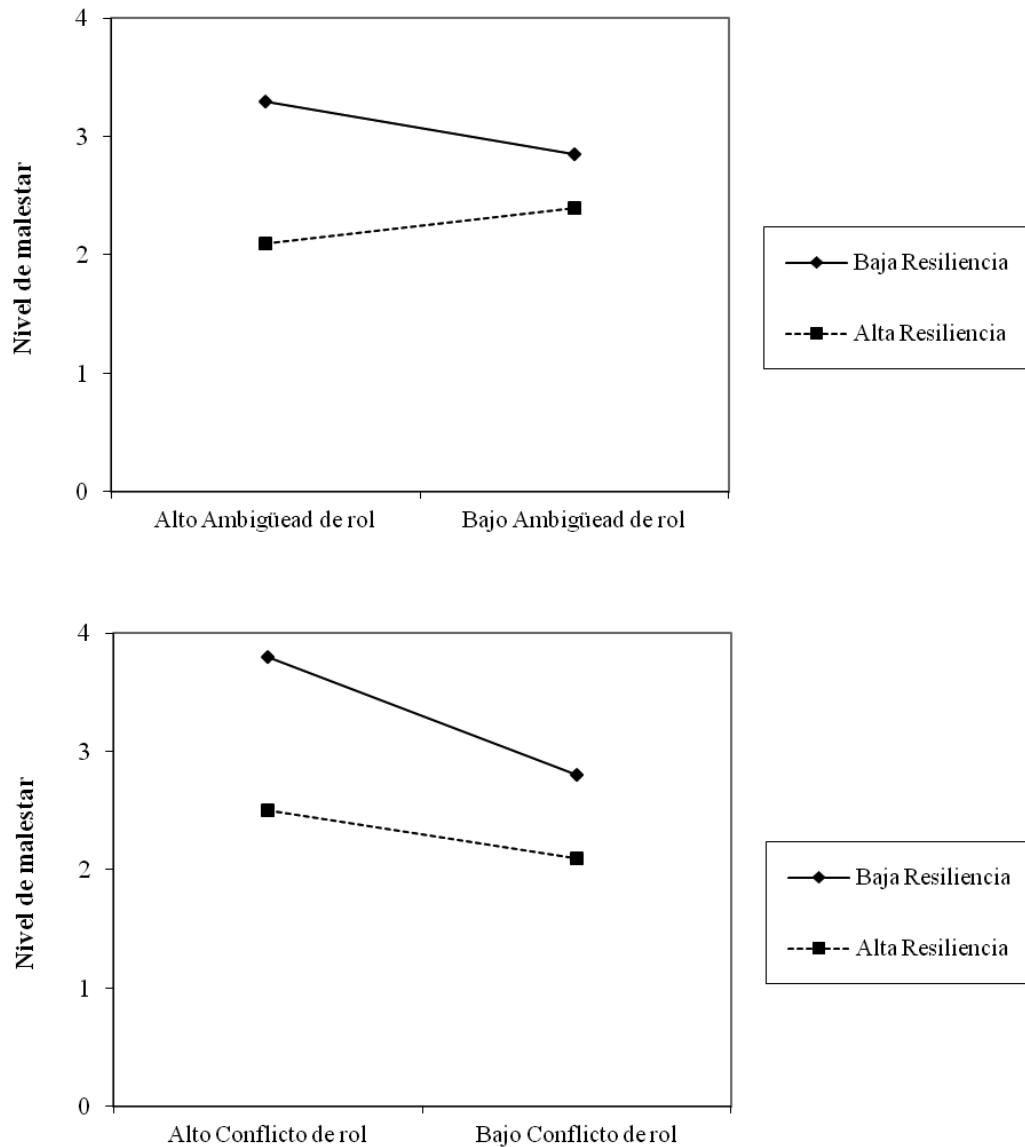


Figura 1. Interacción entre resiliencia y ambigüedad y conflicto de rol en la percepción de la salud (malestar).

En la hipótesis 1 se planteó que las demandas (estresores de rol) correlacionarían positivamente con el malestar autopercebido, lo que ha podido corroborarse en este trabajo. La literatura científica es abundante en este sentido y ha mostrado esa relación (Antón, 2009; Fisher y Gitelson, 1983; Ivancevich y Matteson, 1980; Jackson y Schuler, 1985; Lloret Segura et al., 1995; Tang y Chang, 2010; Van Sell et al., 1981).

En la hipótesis 2 se proponía que los recursos (en este caso la resiliencia) tendrían una asociación significativa tanto con los estresores de rol como con el malestar. Hipótesis que igualmente se confirmó. El desempeño de rol tiene una relación positiva con la resiliencia. En este caso puede deberse a que el conflicto y la ambigüedad de rol constituyen adversidades en el contexto laboral (Jackson y Schuler, 1985; Peiró, 1992; Peiró y Prieto, 1996; Tang

y Chang, 2010), tal y como se recogieron en el marco teórico, y la resiliencia emerge como recurso cuando en el contexto laboral se producen situaciones que provocan los mecanismos de defensa (Braverman, 1999; Fergus y Zimmerman, 2005; Luthar y Becker, 2002; Luthar et al., 2000).

De ahí el planteamiento de la hipótesis 3, otorgándole un papel moderador a la resiliencia en este tipo de situaciones. En este estudio se ha podido concluir que efectivamente la resiliencia ejerce un papel moderador respecto de los dos estresores de rol incluidos en el mismo. De acuerdo con el Modelo de demandas y recursos laborales, los trabajadores tienen capacidades (recursos) que pueden activar como fuente de resistencia ante los acontecimientos estresantes (Baillien, De Cuyper y De Witte, 2011; Hunter, Mora-Merchan y Ortega, 2004). En estas situaciones los trabajadores con alta resiliencia tendrán mayor capacidad para adaptarse a las dificultades, con lo cual manifestarán menores niveles de malestar psicológico que los trabajadores con baja resiliencia. Algunos estudios han resaltado la importancia de la resiliencia como amortiguador de la percepción del estrés en distintas situaciones de peligro, como favorecedor de una mejor adaptación y como reductor de síntomas negativos de bienestar (Catalano, Chan, Wilson, Chiu y Muller, 2011; Friberg et al., 2006; White, Driver y Warren, 2010).

De acuerdo con Windle (2011), la resiliencia podría actuar tanto de forma compensatoria, como de reto o de manera protectora. Si lo hiciese de forma compensatoria, actuaría reduciendo el malestar en todos los niveles de estrés. Si lo hiciese en forma de reto, describiría una relación curvilínea entre el factor estresante y sus resultados, la exposición a niveles bajos y altos de estrés estarían asociados con resultados perjudiciales, pero niveles moderados se asociarían con resultados beneficiosos. Por último, si desempeñara un factor protector, sólo actuaría en las situaciones de alto riesgo, en las que activaría la respuesta adaptativa de la persona. Vistos los resultados de esta investigación (ver la Figura 1), se apoya sobre todo el papel compensatorio de la resiliencia, porque aunque es verdad que reduce en todos los niveles el malestar autopercibido desde las primeras señales de estrés (Ablett y Jones, 2007; Baek, Lee, Joo, Lee y Choi, 2010; Campbell-Sills y Stein, 2007), su verdadero potencial actúa en los niveles altos de estrés. Los estresores de rol provocarían una disfunción en ese equilibrio u homeostasis, lo que implica que los trabajadores con mayores niveles de resiliencia no verían tan perjudicada su salud autopercibida como aquellos cuyo nivel de resiliencia fuera menor.

Conclusiones

El aspecto más importante de este estudio es que se ha mostrado que los recursos personales, en este caso la resiliencia, ayudan a moderar los efectos que las adversidades laborales, como la ambigüedad y el conflicto de rol, tienen sobre la salud de los empleados. Por lo que surge la importancia de su promoción dentro del ámbito laboral, ya que las fortalezas personales constituyen una protección frente a los riesgos laborales de origen psicosocial. En este sentido, y haciendo referencia a las implicaciones prácticas, para la mejora de la resiliencia pueden utilizarse tres grandes estrategias (Luthans, Vogelgesang y Lester, 2006): las centradas en las personas, en los procesos y en el riesgo. Para las *estrategias centradas en las personas*, las prácticas de recursos humanos como la asesoría (coaching), la supervisión (mentoring) o los procesos de socialización organizacional pueden ser clave para que las personas sientan que tienen los conocimientos, las capacidades y las herramientas adecuadas para dar respuesta a los desafíos de su actividad profesional diaria. Por su parte, las *estrategias centradas en los procesos* tienen como objetivo ayudar a los individuos a identificar nuevos mecanismos para lidiar con las dificultades y los imprevistos, a fin de generar una mayor autoeficacia, que redundará en una mejora de su resiliencia. Por último, en las *estrategias centradas en el riesgo* se ha de reducir las situaciones potenciadoras de estrés, como es el caso de reducir los niveles de ambigüedad y conflicto de rol mediante una definición de un organigrama adecuado, así como una descripción correcta y detallada de los puestos de trabajo, estableciendo las competencias y capacidades necesarias para cada uno de ellos, además de promover, paralelamente, una cultura de apoyo y el ejercicio de un liderazgo auténtico, que permita a las personas desarrollarse y crecer en cada desafío.

Limitaciones

El estudio contiene algunas limitaciones que conviene señalar. La primera es que los datos recogidos provienen de pruebas de autoinforme y el diseño es transversal. La utilización de cuestionarios puede provocar un sesgo en la respuesta de los participantes, exacerbar la varianza común y aumentar artificialmente las correlaciones entre variables. La segunda limitación proviene del hecho de que en los resultados haya podido intervenir alguna otra variable personal que pueda tener efectos en la predicción de la salud y no haya sido contemplada. Por lo tanto, son

necesarios estudios que incluyan distintas variables personales relevantes. La tercera limitación está en el diseño transversal del estudio, que no permite poner a prueba relaciones causales, lo que abre la sugerencia de que en una investigación futura el empleo de diseños longitudinales debe verificar las relaciones entre las variables. Por último, los datos se refieren a una muestra heterogénea de trabajadores; esta limitación sugiere que futuras investigaciones se realicen con distintos grupos profesionales específicos.

REFERENCIAS

- Ablett, J. R., & Jones, R. S. P. (2007). Resilience and well-being in palliative care staff: A qualitative study of hospice nurses' experience of work. *Psycho-Oncology, 16*(8), 733-740. doi:10.1002/pon.1130
- Antón, C. (2009). The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology, 44*(3), 187-194. doi:10.1080/00207590701700511
- Arquer, M. I. de, Martín Daza, F., & Nogareda, C. (1996). *Ambigüedad y conflicto de rol* (Nota técnica de prevención No. 388). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf
- Avey, J. B., Avolio, B. J., Crossley, C. D., & Luthans, F. (2009). Psychological ownership: Theoretical extensions, measurement and relation to work outcomes. *Journal of Organizational Behavior, 30*(2), 173-191. doi:10.1002/job.583
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management, 36*(2), 430-452. doi:10.1177/0149206308329961
- Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología, 30*(1), 294-301. doi:10.6018/analesps.30.1.153631
- Baek, H.-S., Lee, K.-U., Joo, E.-J., Lee, M.-Y., & Choi, K.-S. (2010). Reliability and validity of the Korean version of the Connor-Davidson Resilience Scale. *Psychiatry Investigation, 7*(2), 109-115. doi:10.4306/pi.2010.7.2.109
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 84*(1), 191-208. doi:10.1348/096317910X508371
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328. doi:10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior, 62*(2), 341-356. doi:10.1016/S0001-8791(02)00030-1
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(2), 170-180. doi:10.1037/1076-8998.10.2.170
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the Job Demands-Resources Model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management, 10*(1), 16-38. doi:10.1037/1072-5245.10.1.16
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 11*(3), 125-146. doi:10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4024
- Braverman, M. T. (1999). Research on resilience and its implications for tobacco prevention. *Nicotine & Tobacco Research, 1*(Supl. 1), S67-S72. doi:10.1080/14622299050011621
- Braverman, M. T. (2001). Applying resilience theory to the prevention of adolescent substance abuse [Monografía]. *Focus*, primavera 2001. 4-H Youth Development Program, University of California, Estados Unidos.
- Cameron, K. S., Bright, D., & Caza, A. (2004). Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance. *American Behavioral Scientist, 47*(6), 766-790. doi:10.1177/0002764203260209
- Campbell-Sills, L., & Stein, M. B. (2007). Psychometric analysis and refinement of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Validation of a 10-item measure of resilience. *Journal of Traumatic Stress, 20*(6), 1019-1028. doi:10.1002/jts.20271
- Catalano, D., Chan, F., Wilson, L., Chiu, C.-Y., & Muller, V. R. (2011). The buffering effect of resilience on depression among individuals with spinal cord injury: A structural

- equation model. *Rehabilitation Psychology*, 56(3), 200-211. doi:10.1037/a0024571
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. doi:10.1002/da.10113
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80(5), 46-56.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Fergus, S., & Zimmerman, M. A. (2005). Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Review of Public Health*, 26, 399-419. doi:10.1146/annurev.publhealth.26.021304.144357
- Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G., & Peró Cebollero, M. (2011). *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, España, y Universidad de Barcelona, España. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320-333. doi:10.1037/0021-9010.68.2.320
- Frías Azcárate, R. (2006). Estudio de satisfacción del profesorado en la universidad pública española. *Empiria: Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 11, 175-201. doi:10.5944/empiria.11.2006.1113
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., Martinussen, M., Aslaksen, P. M., & Flaten, M. A. (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 213-219. doi:10.1016/j.jpsychores.2005.12.007
- Goldberg, D. P., & Williams, P. (1988). *A user's guide to the General Health Questionnaire*. Windsor, R.U.: NFER-Nelson.
- Hunter, S. C., Mora-Merchan, J., & Ortega, R. (2004). The long-term effects of coping strategy use in victims of bullying. *The Spanish Journal of Psychology*, 7(1), 3-12. doi:10.1017/S1138741600004704
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Dallas, TX, E.U.: Scott, Foresman.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16-78. doi:10.1016/0749-5978(85)90020-2
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York, NY, E.U.: Springer.
- Lloret Segura, S., González Romá, V., & Peiró, J. M. (1995). El estres de rol en enfermeras: Un modelo causal. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 48(3), 393-405.
- López-Araújo, B., Osca-Segovia, A., & Rodríguez Muñoz, M. F. (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(2), 293-304. doi:10.14349/rlp.v40i2.345
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706. doi:10.1002/job.165
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67. doi:10.1002/hrdq.20034
- Luthans, F., Avey, J. B., Clapp-Smith, R., & Li, W. (2008). More evidence on the value of Chinese workers' psychological capital: A potentially unlimited competitive resource? *The International Journal of Human Resource Management*, 19(5), 818-827. doi:10.1080/09585190801991194
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572. doi:10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271. doi: 10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238. doi:10.1002/job.507
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44. doi:10.1177/1534484305285335
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349. doi:10.1177/0149206307300814
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Nueva York, NY, E.U.: Oxford University Press. doi:10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001

- Luthar, S. S., & Becker, B. E. (2002). Privileged but pressured? A study of affluent youth. *Child Development*, 73(5), 1593-1610. doi:10.1111/1467-8624.00492
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience. A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562. doi:10.1111/1467-8624.00164
- Magaña Medina, D. E., Surdez Pérez, E. G., & Zetina Pérez, C. D. (2012). Ambigüedad de rol en investigadores mexicanos. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(3), 69-87.
- Mansilla Izquierdo, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(225), 361-370. doi:10.4321/S0465-546X2011000400010
- Masten, A. S. (2011). Resilience in children threatened by extreme adversity: Frameworks for research, practice, and translational synergy. *Development and Psychopathology*, 23(2), 493-506. doi:10.1017/S0954579411000198
- Masten, A. S., & Reed, M.-G. J. (2002). Resilience in development. En C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88). Nueva York, NY, E.U.: Oxford University Press.
- Meliá, J. L., Zornoza, A., Sanz, M. J., Morte, M. P., & González, V. (1987, septiembre). *La incidencia de los factores de conflicto de rol y ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral*. Trabajo presentado en el II Congreso Nacional de Evaluación Psicológica, Sociedad Española de Evaluación Psicológica (hoy European Association of Psychological Assessment), Madrid, España.
- Miles, R. H. (1977). Role-set configuration as a predictor of role conflict and ambiguity in complex organizations. *Sociometry*, 40(1), 21-34. doi:10.2307/3033542
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, España: Eudema.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (Eds.). (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Vol. II. Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid, España: Síntesis.
- Rocha, K. B., Pérez, K., Rodríguez-Sanz, M., Borrell, C., & Obiols, J. E. (2011). Propiedades psicométricas y valores normativos del General Health Questionnaire (GHQ-12) en población general española. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(1), 125-139.
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Nueva York, NY, E.U.: Simon & Schuster.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi:10.1037/0003-066X.55.1.5
- Serrano-Parra, M. D., Garrido-Abejar, M., Notario-Pacheco, B., Bartolomé-Gutierrez, R., Solera-Martínez, M., & Martínez-Vizcaino, V. (2012). Validez de la Escala de resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC) en una población de mayores entre 60 y 75 años. *International Journal of Psychological Research*, 5(2), 49-57.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 13, 290-312. doi:10.2307/270723
- Tang, Y.-T., & Chang, C.-H. (2010). Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management*, 4(6), 869-881.
- Van Sell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 34(1), 43-71. doi:10.1177/00182678103400104
- White, B., Driver, S., & Warren, A. M. (2010). Resilience and indicators of adjustment during rehabilitation from a spinal cord injury. *Rehabilitation Psychology*, 55(1), 23-32. doi:10.1037/a0018451
- Windle, G., Bennett, K. M., & Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9(8). doi:10.1186/1477-7525-9-8

Recibido: 26 de mayo de 2014.

Aceptado: 25 de abril de 2015.