

EL ESTRES DE ROL EN ENFERMERAS. UN MODELO CAUSAL

SUSANA LLORET SEGURA; VICENTE GONZÁLEZ ROMÁ
Y JOSÉ M. PEIRÓ

Facultad de Psicología de Valencia

Resumen

En este trabajo se ha puesto a prueba un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol en las enfermeras de los Equipos de Atención Primaria de la Comunidad Valenciana. Los resultados obtenidos con el programa LISREL VI indicaron que el modelo inicialmente propuesto no se ajustaba adecuadamente a los datos, por lo que hubo de ser sometido a algunas modificaciones. El modelo revisado muestra un ajuste adecuado a los datos observados. Algunos de los resultados más relevantes son los siguientes: en lo que respecta a los antecedentes del estrés de rol, se constata que la estandarización de los objetivos y criterios de evaluación ejerce un efecto negativo sobre el conflicto y la ambigüedad de rol. Asimismo, se constata que la sobrecarga de trabajo ejerce un efecto positivo sobre el conflicto de rol. Finalmente, la autonomía en el desempeño del rol influye de forma negativa sobre la ambigüedad de rol. Además, se observa la existencia de efectos positivos de la estandarización sobre la satisfacción laboral, y de un efecto negativo de la autonomía sobre la propensión al abandono. En lo que respecta a las consecuencias del estrés de rol, en primer lugar destaca el hecho de que únicamente la ambigüedad de rol presenta efectos estadísticamente significativos sobre las variables consideradas (en concreto sobre la tensión y la satisfacción laboral), en segundo lugar, la inclusión de nexos directos entre variables "antecedentes" del estrés de rol y variables consideradas "consecuencias" del estrés de rol no modifica los efectos que el estrés de rol mantiene con estas últimas. Por otra parte, aparece un efecto novedoso, se trata del efecto directo, positivo y significativo que la tensión laboral ejerce sobre la propensión a abandonar el equipo. Tras la inclusión de este nexo, el impacto de la satisfacción laboral sobre esta variable resulta no significativo.

Palabras clave: Estrés de rol, antecedentes y consecuencias

Abstract

In this paper a causal model about the antecedents and consequences of role stress in nurses working in Primary Care Teams (Valencia Community) is tested. The hypothesized causal model was fitted using LISREL VI to data obtained from 190 nurses. The results obtained led us to modify the initial causal model. The revised model fits adequately the sample data. Regarding the role stress antecedents considered, some of the results obtained are the following: first, the direct and negative effect from job standardization to role conflict and ambiguity; second, the direct and positive effect from job overload to role conflict; third, the direct and negative effect from feedback to role conflict too; and finally, the direct and negative effect from job autonomy to role ambiguity. Furthermore, job autonomy has another direct, negative and significant effect, in this case on propensity to leave. Regarding the role stress consequences, it is interesting to notice that role ambiguity is the only kind of role stress showing significant effects on some of its hypothesized consequences (job tension and job satisfaction). On the other hand, it appears a direct, positive and significant effect from job tension to propensity to leave.

Key words: Role stress, antecedents and consequences

1. Introducción

En el área de la psicología de las organizaciones, uno de los temas que más interés ha despertado en las últimas décadas es el estudio del proceso del estrés de rol, entre otras razones debido a su clara influencia negativa tanto sobre el individuo como sobre la organización (Ivancevich y Mateson, 1980). El estrés de rol puede ser definido como el desequilibrio percibido por la persona focal entre las demandas que le son enviadas y su capacidad de respuesta, cuando la satisfacción de esas demandas es valorada por aquélla (McGrath, 1976). Los dos tipos de estrés de rol más estudiados son el conflicto de rol (que aparece cuando la persona focal interpreta como incompatibles algunas de las demandas y expectativas recibidas), y la ambigüedad de rol (que aparece cuando aquélla percibe como insuficiente la información que dispone para llevar a cabo esas demandas y expectativas).

La investigación acerca de este proceso ha ido creciendo especialmente a lo largo de las últimas tres décadas. Durante este tiempo, el modelo teórico propuesto por Kahn et al. (1964) ha dado lugar a múltiples investigaciones en las que se han producido importantes cambios cualitativos a nivel metodológico. En efecto, dentro de la metodología correlacional, los análisis bivariados iniciales han dado paso a análisis multivariados (p. ej. Oliver y Brief, 1977; Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery, Bedeian, Mossholder y Touliatos, 1985; Peiró, Meliá y González, 1985; etc), que han permitido la contrastación empírica de modelos causales.

A su vez, el estudio del proceso del estrés de rol por medio de la contrastación empírica de modelos causales ha ido aumentando su complejidad a lo largo del tiempo. Aunque con alguna excepción (Oliver y Brief, 1977), inicialmente el interés se centró en torno al estudio de los efectos o consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol (Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery et al., 1985; Peiró et al., 1985). Los hipotéticos efectos del estrés de rol más estudiados han sido la tensión laboral, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono. La revisión de estos estudios muestra que los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre estas variables no son siempre significativos. El efecto hipotetizado del conflicto de rol sobre la tensión laboral aparece consistentemente respaldado por los resultados (Bedeian y Armenakis, 1981; Peiró et al., 1985; Kemery et al., 1985), en tanto que su influencia sobre la satisfacción laboral recibe un apoyo empírico menos consistente (Peiró et al., 1985; González Romá, Meliá, Peiró, Zurriaga y Luque, 1985; Schaubroek, Cotton y Jennings, 1989). En cambio, en el caso de la ambigüedad de rol ocurre a la inversa, es el efecto hipotetizado sobre la satisfacción laboral el que resulta respaldado empíricamente en mayor medida, y el hipotetizado sobre la tensión laboral el que obtiene menor apoyo empírico (Peiró et al., 1985; González Romá et al., 1985; Fry, Futrell, Parasuraman y Chmielewski, 1986). Respecto a la propensión al abandono, los distintos estudios encuentran que la influencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre esta variable es de carácter indirecto a través de la satisfacción laboral excepto el estudio realizado por Kemery et al., (1985) dónde se encuentra apoyo empírico al efecto en las muestras de peritos industriales, gubernamentales y mercantiles. Otra de las relaciones que ha obtenido poca evidencia empírica favorable es la hipotetizada entre la tensión laboral y la satisfacción, únicamente aparece respaldada por el estudio de Bedeian y Armenakis, (1981), y el de Kemery et al., (1985) en su muestra de peritos industriales. Por el contrario, el efecto hipotetizado de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono aparece consistentemente en todos los estudios consultados.

Recientemente, el interés se ha centrado no sólo en las consecuencias del estrés de rol, sino también en sus antecedentes, y especialmente en el impacto que determinadas características del puesto de trabajo ejercen sobre el estrés de rol (Schaubroek et al., 1989; Fry et al., 1986; Hendrix, Troxler y Ovalle, 1985; González Romá, 1989). De este modo, mediante la contrastación empírica de modelos causales complejos, se está consiguiendo integrar dos

áreas de investigación complementarias: aquella centrada en la relación que las percepciones de determinadas características del contexto laboral mantienen con los niveles de estrés de rol experimentados, y aquella centrada en los efectos que el estrés de rol ejerce sobre la persona focal. La revisión de estos estudios muestra que, en general, la inclusión en estos modelos de hipotéticos antecedentes del estrés de rol no modifica sustancialmente los efectos que el conflicto y la ambigüedad de rol ejercen sobre las variables anteriormente enumeradas. Algunas de las características del puesto de trabajo que presentan efectos significativos sobre el conflicto y la ambigüedad de rol son el control sobre el trabajo (Oliver y Brief, 1977), los tipos de liderazgo (Fry, et al., 1986), la sobrecarga de trabajo y el apoyo social (Schaubroeck et al., 1989), el tamaño del conjunto de rol y el nivel jerárquico (sólo en el caso del conflicto de rol), (González Romá, 1989) y, por último, la participación (Jackson, 1983-84).

El trabajo que presentamos en este artículo pretende aportar nuevos datos acerca del modo en que determinados aspectos del contexto laboral, el conflicto y la ambigüedad de rol, y determinadas disfunciones del desempeño de rol se articulan en el proceso del estrés de rol. Concretamente, el objetivo de este trabajo consiste en la contrastación empírica de un modelo causal multivariado acerca de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol en las enfermeras de los Equipos de Atención Primaria de la Comunidad Valenciana.

Tras la revisión de la literatura relevante y el análisis del contexto laboral en que se desenvuelven los sujetos que componen la muestra de estudio, hemos elaborado el modelo causal que aparece representado en la figura 1. Las hipótesis implicadas en el modelo pueden ser identificadas a través de las flechas y los signos que aparecen entre las variables.

2. METODO

2.1. Muestra

El modelo hipotetizado fue contrastado en una muestra compuesta por 190 enfermeros/as que trabajaban en 44 EAP de la Comunidad Valenciana. Diversos integrantes del equipo de investigación se desplazaron a cada uno de los EAP de la Comunidad para aplicar una batería de cuestionarios y efectuar la recogida de datos. De los 190 sujetos que forman la muestra, el 71.57% son mujeres y el 26.31% son varones. En cuanto a la edad, el 42% de los sujetos se encuentran entre los 31-35 años. Además, atendiendo a los porcentajes acumulados, se observa que el 70.2% de los sujetos tiene 35 años como máximo. La mayoría de los sujetos (el 64.2%) lleva como máximo 12-18 meses trabajando en el E.A.P..El predominio de estos valores es congruente con la reciente puesta en marcha de los Equipos de Atención Primaria en la Comunidad Valenciana en el momento de la recogida de los datos.

2.2. Medidas

Los instrumentos de medida utilizados en este trabajo formaban parte de una batería que cumplimentaron los sujetos que componían la muestra.

Para medir el conflicto de rol se utilizó la escala de House, Rizzo, y Lirtzman (1970), más un ítem expresamente adaptado a la muestra de estudio ("recibo demandas de los usuarios incompatibles con la normativa existente"). La escala de respuesta empleada oscilaba entre 1. "totalmente de acuerdo" y 7."totalmente en desacuerdo". La consistencia interna de la escala en nuestra muestra, estimada mediante el coeficiente "alpha" de Cronbach, fue de 0.775.

La escala utilizada para medir la ambigüedad de rol consta de siete ítems que proceden de la escala elaborada por House, Rizzo, y Lirtzman (1970). La escala de respuesta oscilaba entre 1."totalmente de acuerdo" y 7."totalmente en desacuerdo". El coeficiente "alpha" de Cronbach de la escala fue de 0.893.

La escala que se utilizó para medir la tensión laboral cuenta con seis ítems extraídos de la escala de Tensión Laboral elaborada por Meliá y Peiró (1987). Las alternativas de respuesta que presentaba esta escala eran cinco, y hacían referencia a la frecuencia con que la persona focal experimentaba ciertas experiencias asociadas a la tensión. Su amplitud oscilaba entre 1."nunca" y 5."siempre o casi siempre". La consistencia interna de esta escala fue algo menor que en los casos anteriores, obteniéndose un "alpha" de 0.699.

La satisfacción laboral se midió con una escala compuesta por 73 ítems elaborada específicamente para la población de profesionales de la salud que trabajan en los EAP. Tales ítems muestrean ampliamente el grado de satisfacción de estos profesionales con respecto a un conjunto variado de aspectos relacionados con el trabajo. La escala de respuesta oscilaba entre 1."muy insatisfecho" y 7."muy satisfecho". La consistencia interna de la escala fue de 0.979.

Para la medida de la propensión al abandono se utilizó una escala que consta únicamente de dos ítems: "en igualdad de condiciones (económicas, estatus, horario,..) prefiero trabajar en Atención Primaria a hacerlo en un hospital"; y, "en igualdad de condiciones (económicas, estatus, horario,..) prefiero trabajar en un consultorio que en un Centro de Atención Primaria". Las alternativas de respuesta de esta escala eran cinco, y oscilaban desde 1."muy en desacuerdo" hasta 5."muy de acuerdo". La correlación entre ambos ítems fue 0.217 ($p < .01$).

Una serie de variables fueron medidas mediante ítems del Instrumento de Evaluación Organizacional (OAI), elaborado por Van de Ven y Ferry (1980). En primer lugar, la sobrecarga de trabajo percibida ha sido medida con un ítem cuya escala de respuesta oscila entre 1."ninguna sobrecarga" y 5."muchísima sobrecarga". En segundo lugar, la autonomía en el desempeño del rol se midió con una escala de cuatro ítems. La escala de respuesta oscilaba entre 1 "ninguna autonomía" y 5 "muchísima autonomía". La consistencia interna de esta escala fue de .806. En tercer lugar, la estandarización de los objetivos se midió con una escala de tres ítems cuya escala de respuesta oscilaba entre 1 "ninguna estandarización" y 5 "muchísima estandarización". La correlación media entre los ítems fue de .427 ($p < .01$). Finalmente el feedback se midió con una escala compuesta por dos ítems (Van de Ven and Ferry, 1980), cuya correlación media fue de .060 ($p > .05$).

Por último, la antigüedad en el puesto de trabajo se midió con un ítem cuya escala de respuesta que oscilaba entre 1. "menos de tres meses" y 5. "más de tres años", y el número de horas de trabajo por semana se midió con una pregunta directa: "indique el total de horas por semana que trabaja normalmente".

2.3. Análisis

La matriz de correlaciones de la muestra de estudio fue analizada con el programa LISREL VI (Jöreskog y Sörbom, 1984). Este programa permite obtener estimadores de los parámetros del modelo hipotetizado mediante el método de máxima verosimilitud. La contrastación empírica de cada una de las relaciones de influencia hipotetizadas en el modelo \mathcal{S} ha realizado por medio de los coeficientes estructurales ofrecidos por LISREL VI, atendiendo al nivel de significación y al signo que presentan. La bondad de ajuste del modelo hipotetizado fue evaluada mediante diversos índices (Schaubroek et al. 1989; Bentler y Bennet, 1980). LISREL VI ofrece un test X^2 de la bondad de ajuste del modelo. Este test compara la matriz de correlaciones

de la muestra (S) con la matriz de correlaciones de la población reproducida a partir de las estimaciones de los parámetros implicados en el modelo hipotetizado (Σ). Valores no significativos de este estadístico indican que las diferencias entre S y Σ no son estadísticamente significativas, es decir, que el modelo hipotetizado reproduce adecuadamente los datos observados. No obstante, esta prueba presenta el inconveniente de que es sensible al tamaño de la muestra (Jöreskog y Sorböm, 1986), por lo que la probabilidad de rechazar un modelo hipotetizado aumenta al aumentar el tamaño de la muestra. Por ello es recomendable recurrir a otros índices de bondad de ajuste como el cociente X^2/gl , en el que valores por debajo de dos son indicadores de un buen ajuste (Carmines y McIver, 1981), y el índice de bondad de ajuste normalizado, delta (Δ), que indica el poder explicativo del modelo sobre el de un modelo nulo que hipotetiza independencia entre las variables. Valores por debajo de .90 señalan que el modelo puede ser mejorado, mientras que valores iguales o superiores son indicadores de un ajuste satisfactorio.

Además del test X^2 LISREL VI también ofrece otros indicadores de la bondad de ajuste. Estos son, en primer lugar, el índice de bondad de ajuste ajustado (AGFI), en el que valores cercanos a uno indican un ajuste aceptable (Jöreskog y Sorböm, 1986); y, en segundo lugar, el RSMR (root square mean residual), que es un indicador de la cantidad de variación no explicada a través de los parámetros estimados por el modelo. El problema que presentan estos índices es que sus distribuciones son desconocidas, de modo que sólo son útiles con fines comparativos.

3. RESULTADOS

En la tabla 1 se presentan los estadísticos descriptivos de las variables estudiadas, así como las correlaciones entre las mismas.

TABLA 1: Estadísticos descriptivos y correlaciones

	DT	\bar{X}	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.Horas	9.17	42.23	0.16	0.02	0.19	-0.40	0.06	0.24	-0.03	0.19	0.05	-0.03
2.Autonomía	0.89	3.30		0.20	0.05	0.06	-0.10	-0.20	-0.30	-0.16	0.29	-0.27
3.Estandariz.	0.91	2.70			0.05	-0.21	0.04	-0.25	-0.37	-0.17	0.34	0.07
4.Feedback	1.01	2.95				-0.03	0.21	0.02	-0.09	-0.06	0.18	-0.02
5.Antigüedad	2.13	4.37					-0.06	-0.05	0.08	-0.03	-0.21	0.08
6.Sobrecarga	0.86	3.12						0.23	-0.00	0.05	-0.14	0.10
7.Conflicto	1.33	3.88							0.23	0.25	-0.21	0.02
8.Ambigüedad	1.40	3.23								0.34	-0.46	0.11
9.Tensión	0.93	1.81									-0.38	0.33
10.Satisfac.	1.05	3.56										-0.24
11.P. Aban.	0.80	1.77										

$r^2=0.210$ P <0.05
 $r^2=0.273$ P <0.01.

Resumiendo brevemente los resultados de la contrastación empírica del modelo causal propuesto (ver figura 1), hay que señalar que:

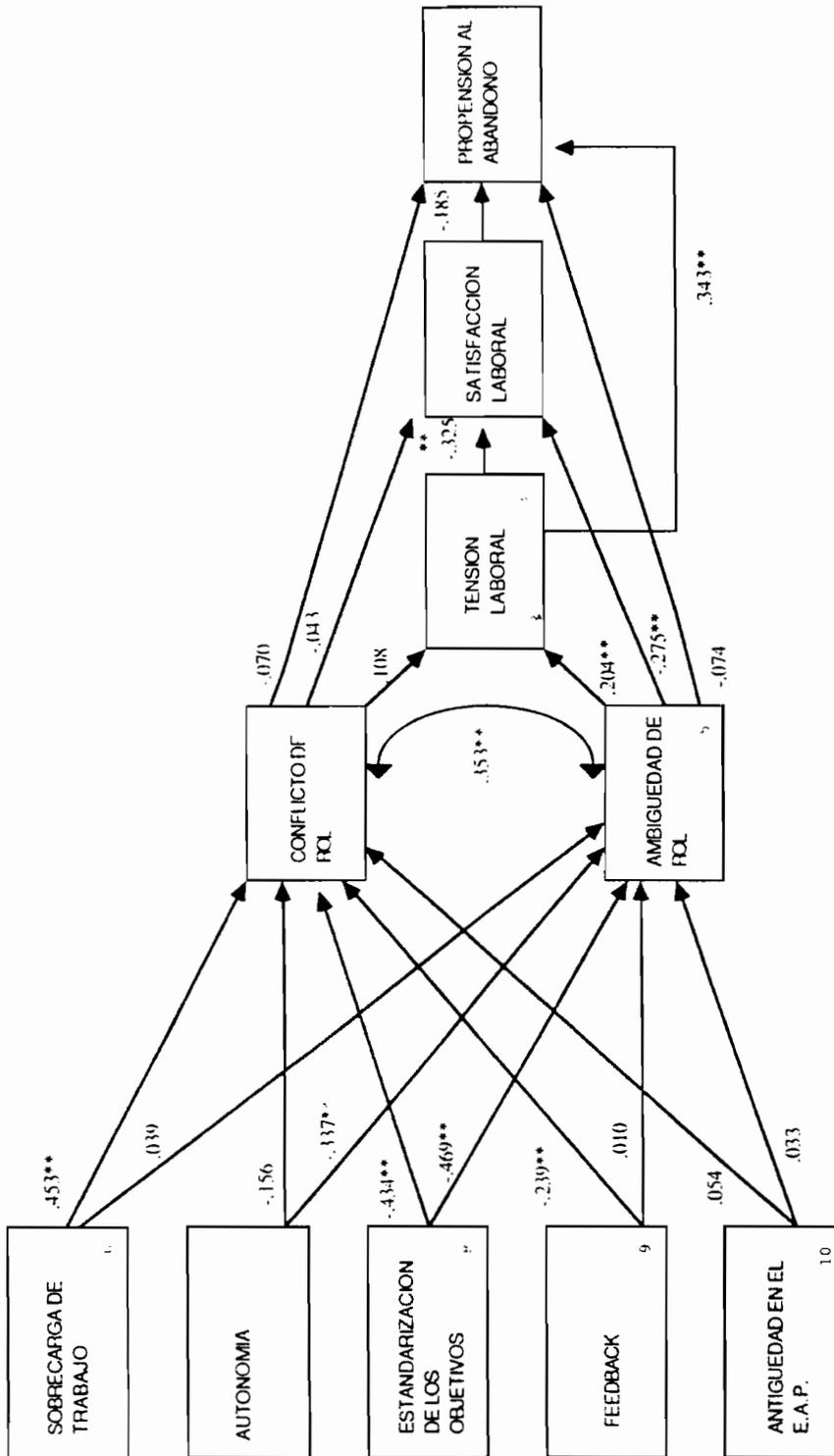


FIGURA 1: Modelo Inicial. $** p < .01$

- Respecto a los antecedentes del estrés de rol, únicamente la sobrecarga de trabajo ($\beta_{46} = .204$; $p^2.05$) y la estandarización de los objetivos y criterios de evaluación ($\gamma_{49} = -0.261$; $p^2.01$) aparecen como antecedentes relevantes del conflicto de rol, ni la autonomía ($\gamma_{48} = -0.119$; $p > .05$), ni la antigüedad ($\gamma_{4,11} = -.090$; $p > .05$), ejercen efectos significativos sobre este tipo de estrés. En cuanto a los antecedentes relevantes de la ambigüedad de rol, éstos quedan limitados a la estandarización ($\gamma_{59} = -0.310$; $p^2.01$), y a la autonomía en el puesto de trabajo ($\gamma_{58} = -0.240$; $p^2.05$). El efecto hipotetizado del feedback sobre la ambigüedad de rol no resulta estadísticamente significativo ($\gamma_{5,10} = -0.065$; $p > .05$), y lo mismo ocurre con la sobrecarga de trabajo ($\gamma_{56} = .008$; $p > .05$), y la antigüedad en el puesto ($\gamma_{5,11} = .035$; $p > .05$). Por último, el efecto hipotetizado del número de horas de trabajo por semana sobre la sobrecarga de trabajo percibida no resulta estadísticamente significativo ($\gamma_{67} = .067$; $p > 0.05$).

- En cuanto a las consecuencias de los dos tipos de estrés de rol cabe señalar que la ambigüedad de rol presenta influencias relevantes sobre la tensión laboral ($\beta_{35} = .306$; $p^2.01$) y la satisfacción asociada al desempeño del rol ($\beta_{25} = .364$; $p^2.01$). El efecto hipotetizado de la ambigüedad sobre la propensión al abandono ($\beta_{15} = .008$; $p > .05$), no obtiene apoyo empírico. El conflicto de rol no parece tener efectos significativos sobre ninguna de las variables consideradas: la tensión laboral ($\beta_{34} = .183$; $p > .05$), la satisfacción laboral ($\beta_{24} = .073$; $p > .05$), y la propensión al abandono del equipo ($\beta_{14} = -.035$; $p > .05$).

Por último, se observa que la secuencia causal "tensión laboral-satisfacción laboral-propensión al abandono del equipo" es respaldada por los resultados obtenidos, ($\beta_{23} = -.243$, $p = .05$; y $\beta_{12} = -.247$, $p^2.05$ respectivamente).

En la tabla 2 se reproducen los valores correspondientes a los diferentes índices de bondad de ajuste calculados para nuestro modelo.

TABLA 2: Índices de la bondad de ajuste del modelo

X ² (15 df)	p	GFI	AGFI	Δ	ρ	RSMR	X ² /GL
25.35	.045	.952	.824	.80	.75	.080	1.69

El resultado de la prueba la prueba X² indica que el modelo no ofrece una buena representación de los datos. Respecto a la razón X²/g.l., el ajuste del modelo es bueno. Por último, indica que nuestro modelo puede ser sensiblemente mejorado por otros modelos que incluyan otras relaciones entre las variables.

Considerando los resultados obtenidos se procedió a la elaboración de un nuevo modelo revisado que ofreciera una mejor representación de los datos observados. Para ello se siguieron dos estrategias:

a) la exclusión de las relaciones que no resultaron estadísticamente significativas (excepto la hipotetizada entre el conflicto de rol y la tensión laboral, por ser la única consecuencia hipotetizada del conflicto de rol en el límite de la significación estadística), y

b) la inclusión de nuevas relaciones que contaban con cierto fundamento teórico y empírico. La evidencia empírica acerca de las nuevas relaciones se obtuvo de diversas fuentes. En primer lugar se consultó la información que el propio LISREL VI ofrece. Esta información la proporcionan los índices de modificación y los residuales estandarizados. Los índices de modificación informan acerca de los nexos que de ser introducidos en el modelo, mejorarían sustancialmente

su bondad de ajuste; los residuales estandarizados son estimaciones del número de desviaciones típicas en que los residuales observados se distancian del residual cero que se obtendría con un modelo perfectamente ajustado a los datos, por ello identifican y cuantifican de forma fácilmente interpretable posibles errores de especificación o discrepancias entre el modelo hipotetizado y los datos (Hayduk, 1987). En segundo lugar, se han considerado las correlaciones entre las variables estudiadas, y, en tercer lugar, se ha consultado otros estudios realizados sobre los profesionales de la salud que trabajan en los EAP (Peiró y González-Romá, 1991).

Atendiendo a esta información y considerando el marco teórico del modelo, hemos incluido las siguientes hipótesis en el modelo revisado (ver figura 2):

- En primer lugar se incluye una relación directa y negativa entre la autonomía y la propensión al abandono. La evidencia empírica que respalda esta relación es la siguiente: la correlación que existe entre estas variables es estadísticamente significativa ($r=-.278$; $p^2.01$); el índice de modificación también resulta elevado (4.576), y lo mismo ocurre con el residual entre ambas variables (-2.238). Desde la perspectiva teórica, tal relación puede justificarse del siguiente modo: los sujetos que componen la muestra de estudio son profesionales que han pasado por una etapa de formación universitaria en la que han sido preparados para desempeñar su trabajo con cierta autonomía; en base a ello hipotetizamos que cuanto mayor sea el grado de autonomía con que desempeñan su rol, menor será el deseo de abandonar el equipo en el que trabajan.

- En segundo lugar se hipotetiza una influencia directa y positiva de la autonomía sobre la satisfacción laboral. Esta inclusión se realiza considerando que la correlación entre las dos variables resulta estadísticamente significativa ($r=.297$; $p^2.01$); que el índice de modificación (2.343) es de los más altos, y que teóricamente la relación resulta razonable. En efecto, podemos decir que la satisfacción laboral es una función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las expectativas de la persona focal (Locke, 1976). Si consideramos que los sujetos que componen nuestra muestra son profesionales formados para desempeñarse con cierta autonomía (autonomía potenciada en el marco de los EAP mediante el establecimiento de una consulta de Enfermería), cabe esperar que entre sus expectativas figure el deseo de trabajar con cierta autonomía. En la medida en que estas expectativas sean cubiertas, aumentará su satisfacción laboral.

- Asimismo se hipotetiza una relación directa y positiva entre la estandarización de los objetivos y criterios de evaluación y la satisfacción laboral. La evidencia empírica hallada respalda la inclusión de esta nueva hipótesis (la correlación entre ambas variables es significativa: .348 ($p^2.01$), y el índice de modificación es uno de los más elevados: 3.469). La estandarización de los objetivos y criterios de evaluación del rendimiento ofrece un claro marco de referencia para el desempeño del rol que permite planificar de forma efectiva el trabajo a desarrollar para conseguir esos objetivos y predecir de algún modo la evaluación del propio rendimiento. En virtud de todo ello esperamos que la estandarización, en los términos en que aquí se entiende, se relacione positivamente con la satisfacción laboral.

- Otra de las nuevas relaciones que se hipotetizan es la influencia negativa de la estandarización de los objetivos sobre la tensión laboral. Desde un punto de vista teórico, la argumentación que sostiene tal hipótesis es la siguiente: la ausencia de objetivos claros, y la incertidumbre acerca de los estándares de rendimiento constituyen, para estos profesionales, una situación incómoda que puede producir una experiencia de tensión. Por otra parte, Peiró y González Romá (1991), mediante la realización de unas mesas redondas con los profesionales de los EAP, constataron que estos profesionales se quejan de que no conocen los objetivos que han de cumplir, que el nuevo modelo asistencial implantado es confuso y falto de líneas directrices, y, que tal situación les produce malestar. Todo ello, sugiere la necesidad de formular explícitamente y contrastar empíricamente la hipótesis de que la estandarización ejerce un efecto negativo sobre la tensión laboral.

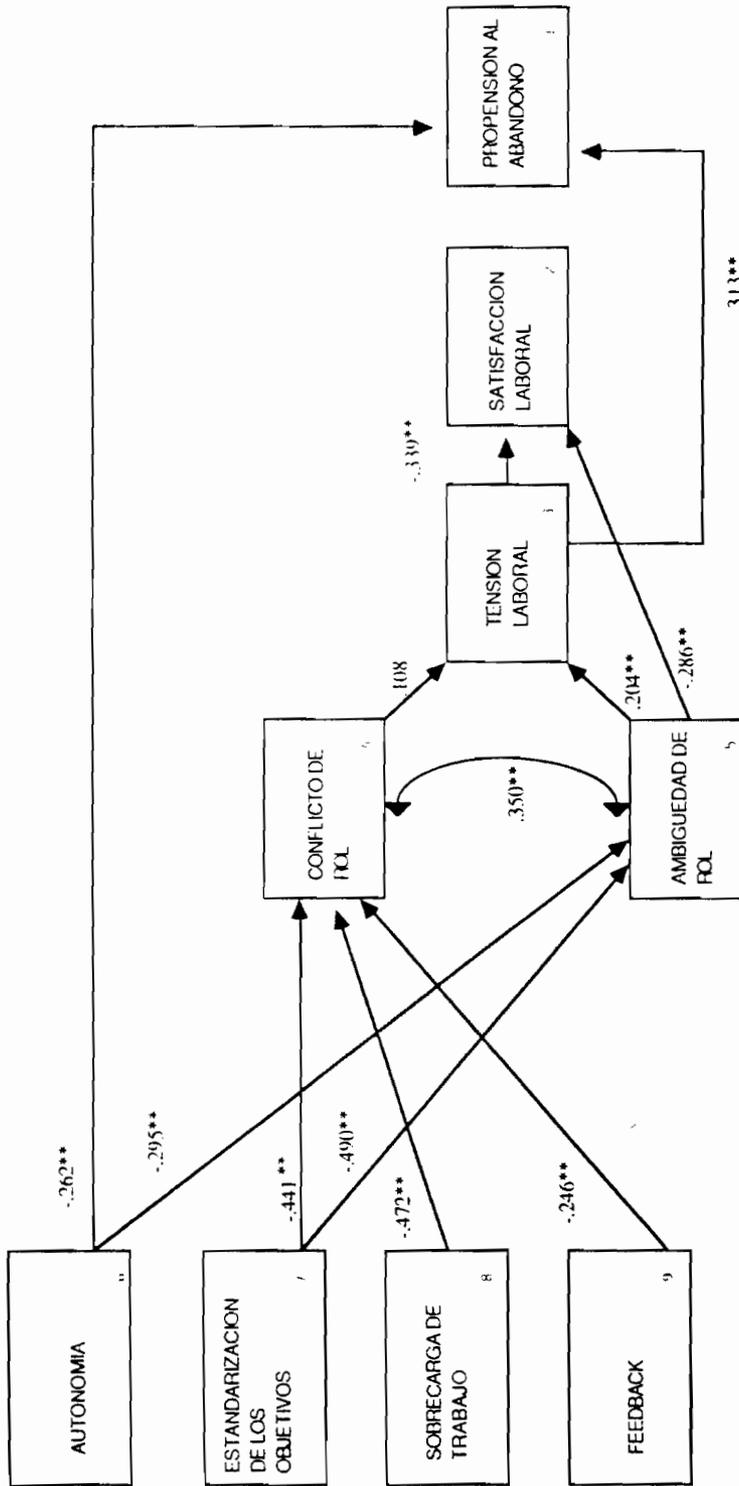


FIGURA 2: Modeo revisado . ** $p < .01$

- Por último, los resultados obtenidos sugieren la inclusión de un efecto directo de la tensión laboral sobre la propensión al abandono del equipo ($r=.334$; $p^2.01$, índice de modificación y residuales elevados, 7.046 y 2.281 respectivamente). Resulta razonable pensar que si la persona focal experimenta tensión asociada al desempeño de su trabajo, aumentará el deseo de abandonarlo, para, de ese modo, evitar esta experiencia negativa. Esta relación no se ha contemplado en otras investigaciones por causas circunstanciales. El modelo contrastado por Bedeian y Armenakis (1981), no incluía esta relación porque en ese caso el modelo no hubiera podido ser falsado. La mayor parte de los estudios posteriores han desarrollado o replicado el modelo de estos autores, de modo que tampoco han incluido tal relación.

3.1. Evaluación del modelo revisado

Los resultados de la contrastación empírica del modelo revisado aparecen en la figura 2. A continuación pasamos a comentarlos.

Los coeficientes estructurales obtenidos indican que los antecedentes relevantes del estrés de rol son la autonomía ($\gamma_{56} = -.208$; $p^2.05$), y la estandarización ($\gamma_{57} = -.381$; $p^2.01$) en el caso de la ambigüedad de rol, y la sobrecarga ($\gamma_{48} = .244$; $p^2.05$), y la estandarización ($\gamma_{47} = -.306$; $p^2.01$) en el caso del conflicto de rol. Por otra parte, sólo la ambigüedad de rol presenta influencias significativas sobre las consecuencias hipotetizadas. El efecto del conflicto de rol sobre la tensión laboral no resulta estadísticamente significativo, aunque queda muy próximo al límite de la significación estadística ($\beta_{34} = .186$; $p=.06$). Las consecuencias disfuncionales asociadas a la ambigüedad de rol son el incremento de la tensión laboral ($\beta_{35} = .283$, $p^2.01$), y la disminución de la satisfacción laboral ($\beta_{25} = -.278$, $p^2.01$). A su vez, la tensión laboral ejerce efectos negativos sobre la satisfacción laboral ($\beta_{23} = -.250$, $p^2.01$), y positivos sobre la propensión al abandono ($\beta_{13} = .271$, $p^2.01$). Cabe destacar además que la estandarización y la autonomía, independientemente de los efectos indirectos a través de la ambigüedad de rol que ejercen sobre disfunciones como la satisfacción laboral y la propensión al abandono respectivamente, también presentan efectos directos y significativos sobre los mismos ($\gamma_{27} = .194$; $p^2.05$; $\gamma_{16} = -.217$; $p^2.05$ respectivamente). Sin embargo, no se confirman el efecto hipotetizado de la autonomía sobre la satisfacción laboral ($\gamma_{26} = .130$; $p>.05$), ni el de la estandarización sobre la tensión laboral ($\gamma_{37} = -.048$; $p>.05$).

Por último, la satisfacción laboral no parece influir significativamente sobre la propensión al abandono, ($\gamma_{12} = -.081$, $p>.05$) por lo que la hipótesis referida a los efectos negativos de aquella sobre ésta no recibe apoyo empírico.

En la tabla 3 se observa que los índices de bondad de ajuste muestran una sensible mejora con respecto al modelo inicial. El estadístico chi cuadrado no resulta estadísticamente significativo, indicando que el modelo hipotetizado representa adecuadamente los datos observados. Asimismo el índice de bondad de ajuste (ΔE) alcanza el punto crítico (.90), indicando que el modelo presenta un ajuste satisfactorio, finalmente el cociente X^2/gI también es mejorado. Atendiendo a los indicadores con fines comparativos, se observa una mejora respecto al modelo inicial -la varianza residual de este modelo es sensiblemente menor que la del modelo inicial (.055 frente a .080), mientras que el AGFI es sensiblemente mayor (.903 frente a .779).

TABLA 3: Índices de la bondad de ajuste del modelo revisado

X^2 (15 df)	p	GFI	AGFI	Δ	ρ	RSMR	X^2/GL
20.52	.304	.957	.894	.83	.95	.063	1.10

4. DISCUSION

Como ya se expuso anteriormente, el objetivo de este trabajo era contrastar empíricamente un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol. El modelo inicialmente hipotetizado no mostró un adecuado ajuste a los datos, por lo que se elaboró un modelo revisado. Este modelo ha mostrado un ajuste satisfactorio.

La comparación de los resultados obtenidos en este estudio con los obtenidos por otros autores muestra algunas inconsistencias. En este estudio, el conflicto de rol no presenta efectos significativos sobre ninguna de las variables consideradas, no obstante, los estudios realizados por otros autores (Bedeian y Armenakis, 1981; Peiró et al., 1985; Kemery et al., 1985) muestran efectos significativos del conflicto de rol sobre la tensión y, en menor medida, sobre la satisfacción laboral. Todo ello apunta que habrá que investigar en otras muestras de enfermeras. Por otra parte, los estudios revisados aportan evidencia empírica consistente en favor del efecto hipotetizado de la satisfacción sobre la propensión al abandono (Bedeian y Armenakis, 1981; Peiró et al., 1985; Fry et al., 1986). En cambio, en nuestro estudio este efecto, una vez estimada la influencia de la tensión laboral sobre la propensión al abandono, no resulta significativo. El hecho de que este nexo no resulte significativo únicamente tras ser estimado el efecto de la tensión laboral sobre la propensión al abandono sugiere que el efecto anteriormente hallado pudiera ser de carácter espúrio. La hipótesis de que la tensión laboral influye de forma directa sobre la propensión al abandono también ha sido contrastada por Jackson (1983-84), obteniendo evidencia empírica a su favor. En cambio, en el estudio de esta autora la satisfacción laboral mantuvo su efecto sobre la propensión al abandono. En nuestro estudio estos resultados están relacionados con el problema de la falta de autocontenido. Este problema aparece, entre otras circunstancias, cuando se omite algún efecto relevante entre las variables que incluye el modelo (en nuestro caso el efecto de la tensión sobre la propensión al abandono), y presenta como principal consecuencia la sobreestimación de los parámetros implicados (la sobreestimación del parámetro que estima el efecto de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono). Todos estos resultados justifican la necesidad de nuevas investigaciones que estudien los efectos de la tensión y la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono.

En nuestro estudio la autonomía y la sobrecarga de trabajo aparecen como antecedentes de la ambigüedad y el conflicto de rol respectivamente. Respecto a la autonomía, nuestro resultado es consistente con los hallados por Oliver y Brief (1977), Hendrix et al. (1985). El efecto de la sobrecarga de trabajo sobre el conflicto de rol también es consistente con el obtenido por Schaubroek et al. (1989) en una de las dos muestras estudiadas (la formada por trabajadores de cuello blanco y azul) pero no con el obtenido en la otra (formada por trabajadores de cuello azul exclusivamente). El efecto de la ambigüedad de rol sobre la tensión y la satisfacción laboral resulta consistente con los resultados de otros autores (Peiró et al., 1985; González Romá et al., 1985; Fry et al., 1986), así como la influencia que la tensión laboral ejerce sobre la satisfacción laboral (Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery et al., 1985, muestra de peritos industriales).

Un resultado que merece especial atención, por lo paradójico del mismo, es el que estima el efecto de la variable horas de trabajo sobre la sobrecarga de trabajo. Este efecto resulta no significativo ($-.067, p > .05$), en contra de lo esperado desde el punto de vista teórico, e incluso desde el sentido común. Una explicación plausible puede consistir en atribuir la falta de relación entre estas variables a la escasa variabilidad que presenta la distribución de la variable horas de trabajo (las respuestas del 62% de los sujetos se encuentran en el intervalo 35-40 h/s). Asimismo, la falta de significación del nexo hipotetizado entre el feedback y la ambigüedad de rol ($-.065, p > .05$) también puede ser justificada aludiendo a la escasa consistencia interna de la escala utilizada para medir el feedback ($r = .060, p > .05$).

Finalmente, en nuestro modelo se contemplan una serie de relaciones de influencia no desconfirmadas por los datos que no han sido puestas a prueba con anterioridad. Se trata de los efectos de la autonomía sobre la propensión al abandono, y de la estandarización sobre la satisfacción laboral. De nuevo esperamos que futuras investigaciones ofrezcan información con la que poder contrastar estos resultados.

Nuestros resultados conllevan una serie de implicaciones prácticas para las enfermeras de los EAP de la Comunidad Valenciana. Debido al conjunto de efectos directos e indirectos que presentan, el incremento de los niveles de autonomía y de estandarización de los objetivos y criterios de evaluación permitiría disminuir la ambigüedad de rol y la tensión laboral experimentadas, incrementar la satisfacción laboral, y disminuir la propensión al abandono. La mejora de la estandarización de los objetivos y criterios de evaluación, y la reducción de la sobrecarga de trabajo permitirían reducir los niveles de conflicto de rol.

Otra observación importante a realizar es que la introducción en el modelo de efectos directos de características del puesto de trabajo sobre los efectos disfuncionales comentados (tensión, insatisfacción laboral y propensión a abandonar el equipo) no conlleva la desaparición de los efectos que el estrés de rol ejerce sobre las hipotéticas consecuencias disfuncionales. Esta interesante hipótesis, formulada inicialmente por Schaubroeck et al. (1989), no recibe apoyo empírico en nuestro estudio, dado que el impacto de ambos tipos de estrés sobre los efectos disfuncionales estudiados no varía tras la introducción de los nexos directos entre características del puesto de trabajo y tales efectos disfuncionales (la falta de significación del impacto del conflicto de rol sobre los efectos disfuncionales aparece previamente a la introducción de tales nexos directos). Todo ello subraya la importancia de los efectos disfuncionales del estrés de rol. Por último, señalar que cada tipo de estrés de rol tiene un patrón específico de antecedentes y efectos disfuncionales asociados, ello advierte de la conveniencia de formular hipótesis separadas para cada uno de estos estresores (Jackson y Schuler, 1985).

Referencias

- Bedeian, A.G. and Armenakis, A.A. (1981). A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy of Management Journal*, 24, 2, 417-424.
- Bentler, P.M. and Bonett, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 80, 588-606.
- Carmines, E. and McIver, J. (1981). "Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures". In G. Bohrnstedt and E. Borgatta (ed.) *Social Measurement: Current Issues*. Sage. Beverly Hills.
- Fry, L.W.; Futrell, C.M.; Parasuraman, A. and Chmielewski, M.A. (1986). An analysis of alternative causal models of salesperson role perceptions and work-related attitudes. *Journal of Marketing Research*, 23, 153-163.
- González Romá, V.; Meliá, J.L.; Peiró, J.M.; Zurriaga, R. y Luque, O. (1989). A causal model of the effects of perceived role stress: a multisample test. Paper presented at the 4th West European Congress on the *Psychology of Work and Organisation*. Cambridge, U.K.
- González Romá, V. (1989). Un modelo causal de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- Hayduk, L.A. (1987). *Structural equation modeling with LISREL. Essentials and Advances*. The Johns Hopkins University Press. Baltimore and London.
- Hendrix, W.H.; Ovalle, N.K., 2nd, y Troxler, R.G. (1985). Behavioral and physiological consequences of stress and its antecedent factors. *Journal of Applied Psychology*, 70, 188-201.
- Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work*. Scott, Foresman and Company.
- Jackson, S.E. (1983). Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. *Journal of Applied Psychology*, 68, 1, 3-19.
- Jackson, S.E. (1984). Correction to 'Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain'. *Journal of Applied Psychology*, 69, 3, 546-547.
- Jöreskog, K.G. and Sorbom, D. (1984). LISREL VI: Analysis of Linear Structural Relationships by the Method of Maximum Likelihood, University of Uppsala, Uppsala, Sweden.
- Kahn, R.L.; Wolfe, D.M.; Quinn, R.P.; Snoek, J.D. and Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational Stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York. Wiley.

- Kemery, E.R.; Bedeian, A.G.; Mossholder, K.W. and Touliatos, J. (1985). Outcomes of role stress: a multisample constructive replication. *Academy of Management Journal*, 28, 2, 363-375.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En Dunnette, M.D. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally, Chicago.
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1351-1396. Chicago. Rand McNally.
- Oliver, R.L. and Brief, A.P. (1977-78). Determinants and consequences of role conflict and role ambiguity among retail sales managers. *Journal of Retailing*, 53, 4, 47-58.
- Peiró, J.M. y González-Romá, V. (1991). *Clima y satisfacción laboral en los Equipos de Atención Primaria*. Valencia. Generalitat Valenciana, Conselleria de Sanitat y Consum.
- Peiró, J.M.; González, V.; Zurriaga, R.; Ramos, J.; Bravo, M.J. (1990). El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP). *Revista de Psicología de la Salud*, 1, 2, 135-174.
- Peiró, J.M.; Meliá, J.L. and González-Romá, V. (1985). La incidencia de l conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo*, 305-333. Terrassa.
- Rizzo, J.R.; House, R.J. y Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Schaubroeck, J.; Cotton, J.L. and Jennings, K.R. (1989). Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of organizational Behavior*, 10, 35-58.
- Van de Ven, A.H. and Ferry, D.L. (1980). *Measuring and Assessing Organizations*. Wiley and sons. New York.