

El efecto del estrés sobre el procesamiento de mensajes persuasivos

JESÚS DE MIGUEL¹, ISMAEL GALLARDO², JAVIER HORCAJO¹,
ALBERTO BECERRA¹, PILAR AGUILAR¹ Y PABLO BRIÑOL¹

¹Universidad Autónoma de Madrid; ²Universidad de Talca, Chile



Resumen

En el presente trabajo se aborda el estudio del estrés organizacional desde el Modelo de Demandas – Control (MDC), sus efectos sobre el procesamiento de la información y las consecuencias derivadas del mismo para el cambio de actitudes. Se llevó a cabo un experimento en el que se simularon las condiciones que dan lugar a estrés positivo o negativo de acuerdo con el MDC. En concreto, los participantes dispusieron de mucho (estrés positivo) o poco (estrés negativo) control para afrontar las exigentes demandas de su organización. Tras recibir esta manipulación, los participantes fueron expuestos a una propuesta de cambio organizacional compuesta por argumentos fuertes o débiles y se evaluaron sus actitudes hacia la propuesta de cambio. El estrés negativo (alta demanda y bajo control) influyó sobre el impacto persuasivo de la propuesta reduciendo el procesamiento de la información y, por tanto, la posibilidad de discriminar entre argumentos fuertes y débiles. Por su parte, el estrés positivo (alta demanda y alto control) potenció el efecto de la calidad de los argumentos induciendo actitudes más favorables cuando la propuesta se componía de argumentos fuertes que cuando contenía argumentos débiles. Se discuten las implicaciones para proyectos de cambio organizacional.

Palabras clave: Estrés, control, organización, actitudes, persuasión.

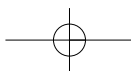
The impact of stress on processing persuasive messages

Abstract

Based on the demand-control model (DCM), the present research examined the effects of organizational stress on information processing, as well as their consequences for attitude change. Participants were provided with high (positive stress) or low (negative stress) resources to cope with the demands of their organization. Following this induction, participants received a persuasive proposal composed either by strong or weak arguments before assessing their attitudes towards organizational changes. As expected, negative stress influenced attitude change presumably by reducing the amount of information processing and thus the possibility of differentiating between strong and weak arguments. In contrast, positive stress led to argument quality effects, with more positive attitudes reported in response to the strong arguments than to the weak ones. The implications for organizational change are discussed.

Keywords: Stress, control, organization, attitudes, persuasion.

Correspondencia con los autores: Jesús María de Miguel Calvo, Departamento de Psicología Social y Metodología, Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Campus Cantoblanco, 28049 Madrid. Teléfono 91 497 32 60, Fax (91) 497 52 15. E-mail: jesus.demiguel@uam.es



La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, señala en la *Cuarta encuesta europea sobre condiciones de trabajo* (Parent-Thirion, Fernández, Hurley y Vermeylen, 2007) cómo el estrés afecta al 22,3% de los trabajadores. Por su parte, en España, el 27,9% de los trabajadores que piensan que el trabajo afecta a su salud, realiza esta atribución a causa del estrés; según informa el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en la *VI encuesta nacional de condiciones de trabajo* (Almodovar y Pinilla, 2007).

La relevancia del estudio del estrés está muy ligada a sus consecuencias para la salud y el bienestar (e.g., Cohen, Hammen, Henry y Daley, 2004; González, 1995; Roelofs, Elzinga y Rotteveel, 2005). Sin duda, la exposición prolongada a situaciones de estrés puede tener consecuencias negativas a largo plazo tanto para la salud de las personas (véase Gun Kang *et al.*, 2005; Riese, van Doornen, Houtman y de Geus, 2000; van der Doef y Maes, 1999), como para la eficacia de las organizaciones (Peiró y Salvador, 1993).

Además del impacto sobre la salud de las personas y las organizaciones, el estrés puede tener consecuencias para el procesamiento de la información y la cognición. En concreto, el estrés puede provocar que las personas no consideren toda la información relevante en la toma de decisiones, así como un aumento del uso de esquemas estereotipados y una mayor utilización de categorías generales de juicio (e.g., Hamilton, 1982; Hancock, 1986; Keinan, 1987; Leon y Revelle, 1985). Esta simplificación en el procesamiento puede tener consecuencias a distintos niveles dentro de las organizaciones. Por ejemplo, el estrés reduce la capacidad de las personas para considerar los puntos de vista de otras personas (favoreciendo una perspectiva más individualista), reduciendo el rendimiento en los equipos de trabajo (Driskell, Salas y Johnston, 2000). El estrés no impide que las personas puedan tomar decisiones (Regueiro y León, 2003), sino que limita sus recursos para atender a toda la información que puede ser relevante para tomar dichas decisiones (véase también Chajut y Algom, 2003). En este mismo sentido, Maldonado *et al.* (2008) han encontrado que una alta percepción de estrés se relaciona con menor velocidad de memoria y menor continuidad de la atención. Sin duda, las personas pueden tomar decisiones y formarse opiniones tanto cuando disponen de recursos y de información suficiente como cuando no se dan esas condiciones, pero los procesos psicológicos y las consecuencias son diferentes en ambos casos (para una revisión sobre procesos duales, véase, Chaiken y Trope, 1999).

Existen múltiples modelos para comprender el fenómeno del estrés. Así, el estrés ha sido considerado como a) un *estímulo*, es decir como cualquier tipo de presión que, ejercida desde fuera, afecta negativamente al individuo; b) una *respuesta*, entendiendo por tal un patrón general de adaptación por parte del organismo ante alguna demanda excesiva y c) una *interacción* entre diversas fuentes de tensión y la manera de afrontarlas por parte del individuo. Desde esta última perspectiva ha resultado relevante el análisis de los estresores sociales (véase Osca, 2004).

En los últimos años ha predominado un enfoque que atiende al procesamiento de la información para comprender el fenómeno de estrés (Folkman y Moskowitz, 2004). Este enfoque ha mostrado que la variable con mayor poder explicativo del estrés es la percepción de control personal sobre los recursos disponibles. En el ámbito organizacional, Karasek (1979) ha planteado en su Modelo de Demandas Control (MDC) que el control que tienen las personas sobre las demandas organizacionales permite explicar el fenómeno del estrés en el trabajo.

De acuerdo con el modelo, la ocurrencia de una respuesta de estrés adaptativa o desadaptativa (modo de afrontamiento) depende del control que posee el individuo para hacer frente a las exigencias del trabajo (fuentes de tensión). Existe, entonces, una condición previa para que pueda suceder un proceso de estrés: las demandas o exigencias de la organización deben ser altas, producir tensión. De ahí las dos hipótesis que plantea Karasek (1998, pp. 34.7-34.8): a) *hipótesis de la tensión del trabajo*, las reacciones psicológicas más negativas y el riesgo de enfermedad física se producen cuando las exigencias

del trabajo son grandes y escaso el control del trabajador para afrontarlas; b) *bipótesis de aprendizaje activo*, cuando las demandas son altas, aunque no abrumadoras, y el grado de control del individuo es suficiente para satisfacerlas con éxito, los efectos que predice el modelo son aprendizaje y crecimiento.

Por lo tanto, la combinación de demandas y control puede explicar tanto la posibilidad de un *estrés negativo*, como de un *estrés positivo* (Karasek, 1998). En el presente trabajo utilizaremos la terminología acuñada por Selye (1978) para referirnos al estrés negativo como *distrés* y al estrés positivo como *entrés*.

La investigación empírica inspirada en el MDC ha mostrado efectos diferenciales en las condiciones de *distrés* y *entrés* en las organizaciones. Por ejemplo, los individuos que trabajan en condiciones de alta demanda y bajo control refieren gran ansiedad y depresión, al tiempo que están amenazados por un riesgo creciente de desarrollar enfermedades cardiovasculares (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). Asimismo, Karasek y colaboradores han hallado que el control se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo (*i.e.*, a mayor control, mayor satisfacción) y negativamente con conductas nocivas para la salud (*e.g.*, a mayor control, menor ingestión de pastillas), así como también con problemas psicológicos y físicos (*e.g.*, depresión, problemas respiratorios o dolores de cabeza; Karasek, Gardell y Lindell, 1987). Por otro lado, la investigación previa también ha demostrado que controlar las demandas organizacionales genera unas condiciones paliativas del estrés (para una revisión, Santacreu, Hernández, Adarraga y Márquez, 2002), y que ante un mayor control, las personas muestran menor ansiedad y mayor desarrollo de estrategias activas para afrontar las situaciones estresantes (*e.g.*, Eifert, Coburn y Seville, 1992).

Una característica a destacar de la mayor parte de estos trabajos es la utilización de diseños correlacionales. Es decir, tanto el estrés como las consecuencias asociadas con el mismo suelen ser medidas en lugar de manipuladas. Como es bien sabido, la falta de control directo sobre las variables estudiadas dificulta el establecimiento de relaciones causales entre las mismas. Por ejemplo, en función del diseño de muchos de estos trabajos, resulta imposible saber si el estrés realmente produce los efectos referidos o si, por el contrario, los supuestos efectos son la causa que genera estrés o, incluso, si tanto el estrés como sus efectos son el resultado de una tercera variable. El presente trabajo de investigación pretende abordar esta problemática manipulando experimentalmente las condiciones relevantes para generar una respuesta de estrés.

Por otro lado, si bien la investigación previa se ha centrado en el estudio de las consecuencias del estrés para el bienestar, se han ignorado otros aspectos que también resultan fundamentales. Uno de los factores más relevantes en este sentido tiene que ver con las consecuencias del estrés para la resistencia al cambio organizacional. Si bien se sabe que el estrés puede estar asociado con un menor uso de la información disponible, no está claro cuáles son las consecuencias del estrés en respuesta a propuestas persuasivas. Es decir, hasta este momento se desconoce la relación entre el estrés organizacional y el cambio de actitudes hacia propuestas de la organización. La presente investigación se orienta al estudio experimental de dicha relación.

Dada la importancia que para el cambio de actitudes tiene la medida en que las personas procesan la información persuasiva que reciben (véase por ejemplo Eagly y Chaiken, 1993; Petty y Cacioppo, 1986), y dada la relación existente entre el estrés y la recepción de información, parece razonable plantear el estrés como un factor relevante para el cambio de actitudes organizacionales. Dicho de otro modo, el estrés puede determinar el impacto persuasivo de una propuesta organizacional en la medida en que influya sobre el procesamiento de dicha información.

En la presente investigación se optó por simular las condiciones que dan lugar a estrés positivo o negativo de acuerdo con el MDC, en lugar de trabajar con grupos de trabajadores identificados previamente con niveles de estrés diferente. Por otra parte, se manipuló la calidad de los argumentos contenidos en la propuesta persuasiva prove-

nientes del entorno organizacional. La comunicación persuasiva adoptó dos modalidades: por un lado, la mitad de los participantes recibió una propuesta compuesta por argumentos fuertemente convincentes, mientras que, para la otra mitad, los argumentos a favor de la misma propuesta fueron muy poco convincentes. Variar la calidad de los argumentos de una misma propuesta persuasiva constituye una de las herramientas más utilizadas por los investigadores para determinar la cantidad de procesamiento realizado por las personas (Petty y Cacioppo, 1986).

La hipótesis principal del presente trabajo es que los participantes procesarán en mayor medida la información de la propuesta persuasiva en la condición de estrés positivo que en la condición de estrés negativo. Puesto que la cantidad de elaboración es inferida a partir del efecto de la calidad de los argumentos, se pronosticó un mayor efecto de dicha variable (*i.e.*, mayor persuasión del mensaje compuesto por argumentos fuertes que por el mensaje compuesto por argumentos débiles) en los participantes con estrés positivo que en aquellos participantes con estrés negativo. Descrito de otra manera, se esperaba que la falta de control (estrés negativo) redujese la capacidad y motivación para procesar la propuesta persuasiva. Como consecuencia, para los participantes de la condición de distrés no se esperaba que sus actitudes difiriesen entre aquéllos que recibieran argumentos fuertes y aquéllos que recibieran argumentos débiles, debido a que este estrés negativo les impedirá discriminar entre estas dos características del mensaje.

Método

Participantes

Una muestra de 93 estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) participó de forma voluntaria y anónima en este estudio y fueron asignados aleatoriamente a las condiciones experimentales.

Diseño

Se utilizó un diseño factorial intersujetos 2 (condición de estrés organizacional: distrés *vs.* eutrés) X 2 (calidad de los argumentos: fuertes *vs.* débiles).

Procedimiento

La investigación se presentó como una serie de estudios sobre nuevas propuestas en la UAM. En primer lugar, se entregaba a los participantes una información sobre unas modificaciones que habrían de hacerse en la ordenación académica de las asignaturas para adaptarse al Espacio Europeo de Enseñanza Superior. En esta información se hacía referencia a las nuevas políticas de créditos impulsadas por la Unión Europea. Para establecer una situación de alta demanda organizacional, a todos los participantes se les dijo que se tendría que realizar un mayor número de horas de trabajo por crédito a partir del curso inmediatamente siguiente.

A continuación, se manipuló el control que tenían supuestamente los participantes sobre la demanda ejercida por parte de la institución universitaria. A la mitad de los participantes no se les proporcionó alternativa alguna para afrontar las consecuencias de la implementación de la nueva política (*i.e.*, bajo control o condición de distrés); mientras que a la otra mitad se les daba la posibilidad de tomar diversas decisiones para enfrentarse a estos cambios (*i.e.*, alto control o condición de eutrés).

Después de leer dicha información, y como parte de un estudio distinto llevado a cabo también por la UAM, se les presentó una nueva propuesta de implantación de un innovador sistema de tarjetas magnéticas (*i.e.*, la propuesta persuasiva de la organización). En este caso, la mitad de los participantes recibió un mensaje compuesto por argumentos fuertes y la otra mitad recibió un mensaje compuesto por argumentos débi-

les. Finalmente, se evaluaron las actitudes de los participantes hacia la propuesta de implantación del sistema de tarjetas magnéticas en la UAM.

Variables independientes

Estrés Organizacional: Para establecer las condiciones de estrés organizacional, se sometió en primer lugar a todos los participantes a una condición de alta demanda mediante la implementación de un cambio organizacional. Ejemplos de estas demandas fueron: “una medida obligatoria para cada Licenciatura será la realización de un examen final de carrera”, “150 horas de trabajo por asignatura”, o “un aumento de la nota mínima para aprobar, que del actual 5 pasaría a 7”. Siguiendo a Karasek (1979), la condición de estrés se creó manipulando el control personal para satisfacer las demandas de la organización. A la mitad de los participantes no se les proporcionó ningún recurso para responder a la demanda (bajo control o condición de distrés), estableciendo para ello que “debido a los escasos recursos disponibles, tanto económicos como humanos los alumnos tendrán que adaptarse de la mejor manera posible a estas nuevas medidas”. Al resto de participantes se les dijo que se proporcionarían recursos suficientes para solucionar los requerimientos del cambio (alta demanda / alto control), constituyendo de esta manera el grupo de eutrés. Ejemplos de los recursos de los que disponían los participantes fueron: “disponibilidad de tutorías extraordinarias con sus profesores”, “las prácticas aumentarán tanto en cantidad como en variedad, pudiendo llegar a obtener hasta 3 puntos por su realización”, o “la posibilidad de crear un perfil curricular personalizado, a través de la elección de un mayor número de asignaturas optativas”.

Es importante señalar que si bien el modelo de Karasek (1998) se desarrolló originalmente para estudiar el estrés crónico provocado por la exposición prolongada a estresores de carácter psicosocial y/u organizacional, en el presente trabajo, tanto por motivos teóricos como deontológicos, no se expuso a los participantes a situaciones prolongadas de estrés. Puesto que el objetivo era estudiar el efecto del estrés sobre el procesamiento de la información en lugar de sobre la salud, no se consideró necesario prolongar las condiciones de estrés en el tiempo. Asimismo, el “debriefing” efectuado al concluir el experimento limitó cualquier tensión residual.

Por último, conviene mencionar que los estudiantes se consideran un colectivo fundamental de la universidad como organización con independencia que exista entre la universidad y los alumnos una relación contractual. De hecho, están representados y participan activamente en buena parte de las decisiones de la organización. Además, la mayor parte de las propuestas de cambios organizacionales influye a este colectivo tanto o más que al personal docente, investigador y de servicios. En este sentido, dada la naturaleza del mensaje utilizado en el presente trabajo (e.g., cambios en las asignaturas), no se encuentran dudas de la relación entre los estudiantes y la organización.

Calidad de los argumentos: Inmediatamente después de leer la propuesta de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, los participantes recibieron un mensaje sobre la implantación de una Tarjeta de Identificación Magnética en su universidad. La mitad de los participantes recibió un mensaje a favor de dicha implantación compuesto por argumentos fuertes como, por ejemplo, “la posibilidad de consultar las notas de las asignaturas a través de la tarjeta de identificación magnética”, “agilizar la mayor parte de las gestiones administrativas que se realizan en las secretarías”, “su implantación podría considerar un ahorro considerable de papel”. La otra mitad de los estudiantes recibió un mensaje persuasivo a favor del nuevo sistema compuesto de argumentos débiles, como, por ejemplo, “en los lugares donde funciona el sistema de identificación magnética la gente puede dejar los coches abiertos”, “este sistema permite que los agentes de seguridad dispongan de más tiempo libre en el trabajo”, “la mayoría de los padres están de acuerdo con esta propuesta”. Los mensajes utilizados en el presente estudio fueron testados en investigaciones previas, mostrando su capacidad para afectar a esta favorabilidad de los pensamientos y las actitudes (Briñol y Petty, 2003).

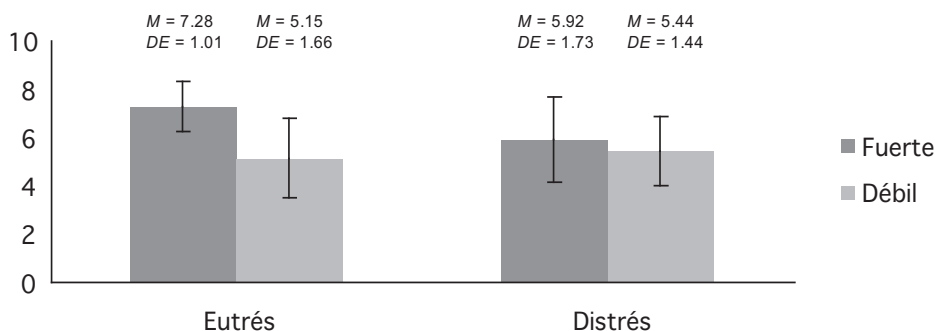
Variables dependientes

Actitudes: Las actitudes hacia las tarjetas magnéticas fueron evaluadas mediante 6 escalas de diferencial semántico de 9 puntos, que incluían adjetivos tales como “Indeseable-Desearable”, “Perjudicial-Beneficioso”, “Rechazable-Recomendable”, “Inútil-Útil”, “Negativo-Positivo” y “Malo-Bueno”. Dada su alta consistencia interna ($\alpha = .94$), las seis escalas fueron promediadas para formar un único índice compuesto de actitudes hacia la implantación del sistema de tarjetas magnéticas.

Resultados

El ANOVA 2 x 2 realizado sobre el índice de actitudes mostró un efecto principal de la variable calidad de los argumentos, de tal forma que los participantes que recibieron el mensaje compuesto por argumentos fuertes mostraron unas actitudes hacia la propuesta organizacional significativamente más favorables ($M = 6.63$; $DE = 1.55$) que los participantes que recibieron el mensaje compuesto por argumentos débiles ($M = 5.29$; $DE = 1.55$), [$F(1, 87) = 17.49$, $p < .01$, $\eta^2 = .16$]. No se encontró un efecto principal significativo de la variable estrés organizacional [$F(1, 87) = 2.98$, $p = .08$, $\eta^2 = .03$]. Es decir, las situaciones estresantes no tuvieron un efecto directo sobre la actitud; de hecho se esperaba que su impacto fuera en una dirección o en otra en función de la calidad de los argumentos del mensaje. Así, como se había pronosticado, lo más relevante para la presente investigación fue que la interacción entre el estrés organizacional y la calidad de los argumentos resultó estadísticamente significativa [$F(1, 87) = 7.03$, $p = .01$, $\eta^2 = .075$]. Tal y como se ilustra en la figura 1, solamente los participantes de la condición de eutrés que recibieron el mensaje fuerte mostraron actitudes significativamente más favorables ($M = 7.28$; $DE = 1.01$) que aquéllos que recibieron el mensaje débil ($M = 5.15$; $DE = 1.66$), $t(45) = -5.26$, $p < .01$.

FIGURA 1
Actitudes en función del estrés y la calidad de los argumentos



En cambio, como se esperaba, para los participantes de la condición de distrés no se encontraron diferencias significativas en las actitudes de los participantes que recibieron el mensaje compuesto por argumentos fuertes ($M = 5.92$; $DE = 1.73$), comparado con los participantes que recibieron el mensaje compuesto por argumentos débiles ($M = 5.44$; $DE = 1.44$), $t(42) = -.998$, $p = .32$. Estos resultados indican un mayor efecto de la calidad de los argumentos para la condición de eutrés que de distrés. Puesto que el efecto de la calidad de los argumentos informa de la cantidad de procesamiento de la información, los resultados obtenidos sugieren que el distrés reduce la elaboración cognitiva.

Descrita de otra forma, la interacción mostró que los participantes que recibieron la propuesta débil tendieron a mostrar actitudes más favorables en la condición de distrés ($M = 5.44$; $DE = 1.44$) que en la condición de eutrés ($M = 5.15$; $DE = 1.66$), aunque

esta diferencia no resultó estadísticamente significativa, $t(45) = -.634, p = .52$. Por el contrario, los participantes que recibieron la propuesta compuesta por argumentos fuertes mostraron actitudes menos favorables en la condición de distrés ($M = 5.92; DE = 1.73$) que en la condición de eutrés ($M = 7.28; DE = 1.01$), $t(42) = 3.15; p < .01$. De nuevo, estos resultados sugieren que, comparado con el eutrés, el distrés tiende a aumentar o reducir la persuasión dependiendo de la calidad del mensaje al reducir el procesamiento de la información. En resumen, el estrés positivo tuvo un impacto significativo sobre el procesamiento de la información, tal y como indica el efecto de la calidad de los argumentos.

Discusión

La presente investigación sugiere que el estrés organizacional tiene consecuencias sobre el procesamiento de la información y el cambio de actitudes organizacionales. En concreto, cuando las personas se encuentran ante una demanda organizacional relativamente alta y no tienen el control necesario para afrontar dicha demanda, su procesamiento de la información se ve mermado y no son capaces de discernir, ante una propuesta persuasiva, entre argumentos fuertes y argumentos débiles. Dicho de otro modo, si debido al distrés las personas no pueden dedicar o no disponen de tiempo o recursos para procesar la información que reciben, entonces difícilmente podrán reconocer los méritos o deméritos de una propuesta. En cambio, cuando las personas están ante una demanda organizacional de idénticas características, pero tienen el control necesario para afrontar dicha demanda, su procesamiento de la información es mayor. Como consecuencia, sus actitudes hacia la propuesta organizacional reflejarán la calidad de los argumentos empleados para convencerlos.

El presente experimento sugiere, por tanto, que la cantidad de pensamiento puede variar en función de las condiciones de estrés organizacional, al menos cuando el estrés se operativiza como se hizo en el presente estudio. Esto es importante ya que cuanto más se procesa la información, mayor es la probabilidad de crear actitudes organizacionales fuertes, es decir, actitudes accesibles, estables, duraderas, resistentes al cambio y con capacidad para predecir el comportamiento organizacional de forma fiable (Petty y Krosnick, 1995).

La hipótesis de la tensión del trabajo predice una serie de reacciones negativas producidas por la tensión psicológica: fatiga, ansiedad, depresión, enfermedad física. Este estudio muestra como un escaso margen de control limita el efecto de la calidad de los argumentos en una propuesta persuasiva, añadiendo a la lista de reacciones producidas por la tensión cierta restricción para procesar información. De ser así, una propuesta de cambio organizacional difícilmente incitará actitudes fuertes en la situación de distrés, bien sean favorables o desfavorables, hacia el cambio. Por lo tanto, cabe esperar que en un continuo de respuestas individuales al cambio (Goldstein, 2001 citado en Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006) no emergerá una fuerte resistencia al cambio pero tampoco se estimulará el compromiso y la aceptación del mismo.

Por su lado, la hipótesis del aprendizaje activo cobra relevancia en la investigación básica en persuasión y en su aplicación al campo del cambio organizacional. Como ya mencionamos, el estrés provoca mayor procesamiento de la información y mayor probabilidad de formar actitudes consistentes cuando se emite una propuesta persuasiva que contiene argumentos fuertes. Los resultados de la presente investigación indican que la presencia de condiciones organizacionales objetivas que producen crecimiento y desarrollo (según predice la hipótesis del aprendizaje activo) modula este efecto, induciendo actitudes más favorables hacia los cambios organizativos. La comunicación persuasiva es una estrategia clásica en los procesos de cambio organizacional (*e.g.*: Armenakis y Feild, 1993; Schein, 1987). Por lo tanto, el efecto de la calidad de los argumentos encontrado en la presente investigación sugiere mantener esta estrategia optimizándola, eso sí, con

la incorporación del modelo de probabilidad de elaboración (Petty y Cacioppo, 1986). Además, los resultados muestran la importancia de diseñar entornos de trabajo con condiciones estructurales objetivas que prescriban alta autonomía en la toma de decisiones (e.g.: Fernández Ríos, San Martín y de Miguel, 2008; Hackman y Lawler, 1971; Hackman y Oldham, 1975; Karasek, 1996).

Para aceptar estas conclusiones conviene advertir de varios supuestos implícitos manejados en este estudio. En primer lugar, se asume que la manipulación experimental dio lugar a dos grupos, uno con estrés negativo y otro con estrés positivo. Hubiera sido conveniente tomar medidas de control (e.g., sobre la percepción del estrés generado, sobre el estado de ánimo, la tensión, etcétera) para apoyar este supuesto. En segundo lugar, se deberían haber evaluado los pensamientos (no sólo las actitudes) que generaron los participantes en respuesta a la propuesta. Aunque se utilizó como material una propuesta persuasiva y unos argumentos previamente evaluados (Briñol y Petty, 2003), hubiera sido recomendable evaluar las respuestas cognitivas de la muestra hacia dicho material.

En tercer lugar, se asume que la probabilidad de elaboración de partida fue moderada (ni muy alta, ni muy baja) ya que la propuesta persuasiva tenía que ver con un tema relativamente neutro (las tarjetas magnéticas). Cuando la probabilidad de elaboración de partida es moderada (e.g., como se hipotetizó que era el caso en el presente experimento), el estrés puede afectar, como de hecho afectó, a la cantidad de pensamiento desplazando al receptor a una situación de baja probabilidad de elaboración (en el caso del estrés negativo) o, por el contrario, alta probabilidad de elaboración (en el caso del estrés positivo). Por otro lado, en condiciones de baja probabilidad de elaboración, el distrés puede producir un cambio de actitudes siendo usado como *clave heurística*, sin que apenas haya pensamientos en respuesta a la propuesta persuasiva, o a través de asociaciones simples entre variables (e.g., “puesto que no tengo control esta propuesta no debe ser muy buena”). Finalmente, en condiciones de alta probabilidad de elaboración, el distrés posiblemente pueda producir un cambio de actitudes a través de los siguientes procesos: (a) generando un mayor número de pensamientos desfavorables hacia la propuesta; (b) funcionando como un argumento negativo en sí mismo, (c) reduciendo la confianza que las personas tienen en sus propios pensamientos, y (d) afectando a la medida en que las personas corrigen sus actitudes (para una descripción detallada de estos procesos en relación con otras variables similares, véase Petty, Briñol, y Priester, 2008).

Por otro lado, y desde un nivel de análisis más básico, el presente estudio empírico constituye un avance sobre el conocimiento de las variables del receptor que pueden influir en el cambio de actitudes afectando a la cantidad de elaboración. La investigación previa ha demostrado que distintas variables de la persona y de la situación pueden afectar a la cantidad de procesamiento sobre propuestas persuasivas (Petty y Wegener, 1998). Por ejemplo, tanto las personas (e.g., necesidad de cognición) como las situaciones (e.g., relevancia de la propuesta) pueden variar en su motivación para pensar. Además, también pueden existir diferencias individuales (e.g., conocimiento previo sobre el tema) y situacionales (e.g., ruido, distracción) en la capacidad para llevar a cabo dicha elaboración mental. El presente trabajo extiende esta lista identificando otra variable adicional, el estrés, que puede también afectar a la cantidad de elaboración.

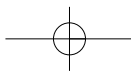
Una cuestión que queda pendiente de discernir tiene que ver con la medida en que el estrés organizacional afecta a la motivación o a la capacidad de las personas a la hora de elaborar la información organizacional. Si bien parece claro, a partir de los resultados obtenidos, que el estrés reduce la cantidad de pensamiento sobre propuestas organizacionales de cambio, no está tan claro si dicho efecto es debido a que los participantes no quisieron o no pudieron llevar a cabo dicho procesamiento. En principio, parecería razonable proponer que el estrés provocado por la discrepancia entre demandas y control reduce los recursos cognitivos, afectando así a la capacidad de elaboración. Además, la forma en que se operativizaron las variables independientes también guarda más semejanza

con las manipulaciones de capacidad que de motivación. Sin embargo, también es posible imaginar que los miembros de una organización sometidos a unas demandas a las que no pueden hacer frente, no quieran participar o pierdan el interés hacia lo que la organización tenga que decir. A pesar de que ambas posibilidades resulten plausibles y que diferenciar entre ellas pueda tener sentido para el estudio del estrés, la diferencia entre motivación y capacidad no resulta tan importante desde el punto de vista del presente trabajo ya que, como se señaló anteriormente, lo más importante para comprender la eficacia de la persuasión es establecer si el receptor piensa en mayor o menor medida (independientemente de si lo hace porque quiere o porque puede).

De nuevo, identificar cuál de estos procesos subyace a un determinado cambio actitudinal constituye la esencia de la investigación psicosocial de la persuasión puesto que la fuerza de las actitudes varía en función de los mecanismos a través de los cuales son adquiridas o modificadas dichas actitudes. En la medida en que los miembros de la organización elaboran la información recibida, sus opiniones podrán reflejar los méritos de dichas propuestas y constituir la base para su comportamiento organizacional futuro. Esta matización es importante puesto que las organizaciones actuales tienden a orientarse no sólo hacia la mejora del rendimiento, sino también hacia otros aspectos importantes del comportamiento organizacional, tales como la satisfacción laboral, la rotación, el absentismo o la estabilidad y resistencia del compromiso organizacional. Conseguir que los miembros de la organización estén satisfechos y comprometidos con dicha organización de una manera sostenida difícilmente se puede conseguir sin su participación activa en la elaboración de la información que reciben de la misma. Por todo ello, reducir las posibles discrepancias entre demandas y control puede constituir el primer paso para una gestión organizacional eficaz.

En futuros trabajos resultaría informativo incluir otras medidas adicionales sobre estados de ánimo, poder y confianza. Por ejemplo, la condición de distrés en el presente trabajo pudo haber producido una pérdida relativa en estas dimensiones. No obstante, si bien es cierto que estas variables pueden haber sido influidas por la manipulación de estrés, todas ellas resultan poco plausibles para dar cuenta de los resultados obtenidos ya que investigaciones previas establecen que el procesamiento de la información tiende a aumentar (en lugar de disminuir, como fue el caso en el presente trabajo) cuando las personas pierden poder (Fiske, 1993), confianza (Briñol *et al.*, 2004) o alegría (Briñol, Petty y Rucker, 2006; véase, Tiedens y Linton, 2001). En cualquier caso, no conviene perder de vista que la cantidad de procesamiento es solamente una explicación posible de los resultados obtenidos. Aunque el planteamiento teórico y los resultados sean consonantes con esa interpretación, pueden existir otras explicaciones potenciales. Por ejemplo, en lugar de pensar menos sobre la propuesta, los participantes de la condición de distrés podrían haber procesado la propuesta con detalle y sin embargo no creerse o no confiar en la validez de sus propios pensamientos. Aunque este tipo de mecanismo meta-cognitivo requiere condiciones de alta probabilidad de elaboración de partida, y no suele operar cuando la variable (en este caso, la inducción de estrés) aparece antes de pensar sobre una propuesta, lo cierto es que permite entender el patrón de resultados obtenidos desde otro proceso psicológico (para una revisión sobre las condiciones en las que opera la in-validación del pensamiento, véase *e.g.*, Briñol y Petty, 2009).

Un último aspecto a señalar tendría que ver con la ausencia de medidas de personalidad y otros aspectos de la situación que resultan fundamentales a la hora de estudiar los efectos del estrés. Por ejemplo, aquellas personas con patrón de conducta tipo A pueden experimentar estrés incluso cuando posean control de los recursos para resolver las demandas organizacionales (*e.g.*, Ganster, Schaubroeck, Sime y Mayers, 1991). Además, se ha encontrado que las personas con alta autoestima (*e.g.*, Sonnentag, 2002) y con alta auto-eficacia se ven menos afectados por los efectos de los estresores como los aquí analizados (*e.g.*, Matsui y Onglatco, 1992). Por otro lado, en futuros trabajos convendría ana-

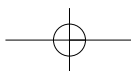


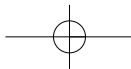
lizar los efectos que tendrían las mismas condiciones de control y demanda, tal y como han sido manipuladas en este estudio, cuando las personas poseen niveles altos de estrés personal (e.g., estrés crónico).

En conclusión, el estrés al que están sometidos los miembros de una organización influye en el impacto persuasivo de una propuesta de cambio organizacional. Por ello, puede constituir una variable relevante a la hora de planificar la política de comunicación de la organización, así como para anticipar la resistencia al cambio o promover la aceptación de las propuestas organizacionales.

Referencias

- ALMODOVAR, A. & PINILLA, J. F. (2007). *VI encuesta nacional de condiciones de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ARMENAKIS, A. A. & FEILD, H. S. (1993). The role of Schema in organizational change. Change agent and change target perspectives. En R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 405-427). Nueva York: Marcel Dekker, Inc.
- BRINOL, P., GALLARDO, I., HORCAJO, J., DE LA CORTE, L., VALLE, C. & DÍAZ, (2004). Afirmación, confianza y persuasión. *Psicothema*, 16, 27-31.
- BRINOL, P. & PETTY, R. E. (2003). Overt head movements and persuasion: A Self-validation analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 1123-1139.
- BRINOL, P. & PETTY, R. E. (2009). Persuasion: Insights from the self-validation hypothesis. En M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (vol. 41, pp. 69-118). Nueva York: Academic Press.
- BRINOL, P., PETTY, R. E. & RUCKER, D. D. (2006). The role of meta-cognitive processes in emotional intelligence. *Psicothema*, 18, 26-33.
- CHAIKEN, S., & TROPE, Y. (Eds.) (1999). *Dual process theories in social psychology*. Nueva York: Guilford Press.
- CHAJUT, E. & ALGOM, D. (2003). Selective attention improves under stress: Implications for theories of social cognition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 231-248.
- COHEN, A. N., HAMMEN, C., HENRY, R. M. & DALEY, S. E. (2004). Effects of stress and social support on recurrence in bipolar disorder. *Journal of Affective Disorders*, 82, 143-147.
- DRISKELL, J., SALAS, E. & JOHNSTON, J. (2000). Does stress lead to a loss of team perspective? *Human Performance in Extreme Environments*, 5, 69-76.
- EAGLY, A. H. & CHAIKEN, S. L. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt, Brace, Jovanovich.
- EIFERT, G. H., COBURN, K. E. & SEVILLE, J. L. (1992). Putting the client in control: The perception of control in the behavioral treatment of anxiety. *Anxiety, Stress and Coping*, 5, 165-176.
- FERNÁNDEZ RÍOS, M., SAN MARTÍN, R. & DE MIGUEL, J. (2008). Dimensiones básicas en el diseño del trabajo. Nuevos aportes a la flexibilidad funcional. *Psicothema*, 20, 773-779.
- FISKE, S. T. (1993). Controlling other people: The impact of power in stereotyping. *American Psychologist*, 48, 621-628.
- FOLKMAN, S. & MOSKOWITZ, J. T. (2004). Coping: pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774.
- GANSTER, D. C., SCHAUBROECK, J., SIME, W. E. & MAYERS, B. T. (1991). The nomological validity of the type A personality among employed adults. *Journal of Applied Psychology*, 76, 143-168.
- GONZÁLEZ, M. J. (1995). Una evaluación de estrés laboral y sus efectos psicológicos. *Ansiedad y Estrés*, 1, 205-218.
- GUN KANG, M., BAEK KOH, S., SUK CHA, B., KU PARK, J., KOO BAIK, S. & JIN CHANG, S. (2005). Job stress and cardiovascular risk factors in male workers. *Preventive Medicine*, 40, 583-588.
- HACKMAN, J. R. & LAWLER, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259-286.
- HACKMAN, J. R. & OLDFHAM, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- HAMILTON, V. (1982). Cognition and stress: An information processing model. En L. L. Goldberg & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp. 105-120). Nueva York: Free Press.
- HANCOCK, P. A. (1986). Sustained attention under thermal stress. *Psychological Bulletin*, 99, 263-281.
- IVANCEVICH, J. H., KONOPASKE, R. & MATTESON, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: McGraw-Hill
- JOHNSON, J. V. & JOHANSSON, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Nueva York: Baywood.
- KARASEK, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- KARASEK, R. (1996). Prevención del estrés mediante la reorganización del trabajo: resumen de 19 estudios de casos prácticos internacionales. En Organización Internacional del Trabajo, *La prevención del estrés en el trabajo* (pp.43-69). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- KARASEK, R. (1998). El modelo de demandas/control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En J. M. Stellman (Ed.), *Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo* (pp. 34.6-34.16). Madrid: Organización Internacional del Trabajo.
- KARASEK, R., GARDELL, B. & LINDELL, J. (1987). Work and non-work correlates of illness and behaviour in male and female Swedish white collar workers. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 187-207.
- KARASEK, R. & THEORELL, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- KEINAN, G. (1987). Decision making under stress: Scanning of alternatives under controllable and uncontrollable threats. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 629-644.
- LEON, M. & REVELLE, W. (1985). Effects of anxiety on analogical reasoning: A test of three theoretical models. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 1302-1315.





- MALDONADO, E. F., FERNÁNDEZ, F. J., TRIANES, M. V., WESNES, O. P., ZANGARA, A. & AMBROSETTI, L. (2008). Cognitive performance and morning levels of salivary cortisol and α -amylase in children reporting high vs. low daily stress perception. *The Spanish Journal of Psychology*, 11, 3-15.
- MATSUI, T. & ONGLATCO, M. L. (1992). Career self-efficacy as a moderator of the relation between occupational stress and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 41, 79-88.
- OSCA, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- PARENT-THRION, A., FERNÁNDEZ, M., HURLEY, J. & VERMEYLEN, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Dublín: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- PEIRÓ, J. M. & SALVADOR, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- PETTY, R. E., BRIÑOL, P. & PRIESTER, J. R. (2008). Mass media attitude change: Implications of the Elaboration likelihood model of persuasion. En J. Byant & D. Zillmann, (Eds.), *Media effects: Advances in theory and research* (3rd ed., pp. 125-164). Nueva York: Psychology Press.
- PETTY, R. E. & CACIOPPO, J. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. Nueva York: Springer Verlag.
- PETTY, R. E. & KROSNICK, J. A. (1995). *Attitude strength: Antecedents and consequences*. Mahwah, NJ: Erlbaum Associates.
- PETTY, R. E. & WEGENER, D. T. (1998). Attitude change: Multiple roles for persuasion variables. En D. Gilbert, S. Fiske & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (4 ed., Vol. 1, pp. 323-390). Nueva York: McGraw-Hill.
- REGUEIRO, R. & LEÓN, O. (2003). Estrés en situaciones cotidianas. *Psicobema*, 15, 533-538.
- RIESE, H., VAN DOORNEN, L. J. P., HOUTMAN, I. L. D. & DE GEUS, E. J. C. (2000). Job strain and risk indicators for cardiovascular disease in young female nurses. *Health Psychology*, 19, 429-440.
- ROELOFS, K., ELZINGA, B. M. & ROTTEVEEL, M. (2005). The effects of stress-induced cortisol responses on approach-avoidance behavior. *Psychoneuroendocrinology*, 30, 665-677.
- SANTACREU, J., HERNÁNDEZ J. M., ADARRAGA, P. & MÁRQUEZ, M. O. (2002). *La personalidad en el marco de una teoría del comportamiento humano*. Madrid: Pirámide.
- SELYE, H. (1978). *The stress of life*. Nueva York: McGraw Hill.
- SCHEIN, E. H. (1987). *Process consultations. Lessons for managers and consultants*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- SONNENTAG, S. (2002). Performance, well-being, and self-regulation. En S. Sonnentag (Ed.), *The psychological management of individual performance: A handbook in the psychology of management in organizations* (pp. 405-423). Chichester: Wiley.
- TIEDENS, L. Z. & LINTON, S. (2001). Judgment under emotional certainty and uncertainty: The effects of specific emotions on information processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 973-988.
- VAN DER DOEF, M. & MAES, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work and Stress*, 13, 87-114.

