



VNiVERSiDAD D SALAMANCA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DEPARTAMENTO DE PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO
PSICOLÓGICOS

TESIS DOCTORAL

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN
TRABAJADORES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO
FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN**

Autor: JESÚS DE LA TORRE LASO

Dirigida por: CRISTINA JENARO RÍO

Profesora Titular del Departamento de Personalidad,
Evaluación y Tratamiento Psicológicos

SALAMANCA, 2015



VNIVERSIDAD
D SALAMANCA

Departamento de Personalidad,
Evaluación y Tratamiento Psicológicos.

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Avda. de la Merced, 109-131, 37005 Salamanca,
Teléfono 923 294 500 Ext. 3301, Fax 923 294 607

Dra. D^a CRISTINA JENARO RIO, Profesora Titular del Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos

CERTIFICO:

Que el presente trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE VIDA LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN TRABAJADORES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN”, constituye el trabajo de investigación que presenta D. JESÚS DE LA TORRE LASO para optar al grado de Doctor.



El trabajo, realizado bajo mi dirección, reúne los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles a una investigación científica y está en condiciones de ser sometida a la valoración del Tribunal encargado de juzgarla.

Para que conste firmo la presente en Salamanca, a 21 de febrero de 2015,

Fdo. Cristina Jenaro Río

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de la presente Tesis Doctoral ha supuesto un largo recorrido en el desarrollo vital de quien escribe. El esfuerzo que presenta el estilo de vida de quien plantea, investiga, redacta y convive con una Tesis Doctoral no está exento de adversidades, ni se desarrolla en un campo de soledad que se culmina con la redacción de la investigación. En este preciso camino, muchas personas han formado parte, directa o indirectamente, voluntaria o involuntariamente del proyecto que necesariamente tengo que recordar y agradecer su acompañamiento. Algunas, de manera consciente han aportado todo lo que se les ha encomendado, otras, se han visto implicadas en un proyecto sin la posibilidad de tomar decisiones ni percibir más posibilidades que las de apoyarme en lo que ha sido su tarea. A todas ellas, mi más sincero agradecimiento, pues esta tesis no hubiese sido capaz de tomar forma, ni siquiera de poderse construir.

En especial y primer lugar quisiera agradecer a la Directora de la Tesis Doctoral, Cristina Jenaro, pues sin ella el camino no se hubiese construido, ni hubiera sido posible llegar a buen término. Su apoyo ha sido altruista, sincero y en ocasiones, abrumador. En todo momento ha supuesto una guía con la que se ha desarrollado todos los peldaños de esta ascensión, sus consejos han sido precisos y su presencia rápida y permanente. Mi más sincero agradecimiento.

En segundo lugar quisiera agradecer a mis padres, y sobre todo, a mi mujer y a mi hijo el apoyo que me han dado y el espacio que me han permitido tener, para poder desarrollar este estudio tan largo y por ello, pedir perdón por el aislamiento y por no haber podido pasar el tiempo con ellos, necesario para haber desarrollado la Tesis Doctoral.

En último lugar, agradecer, como no podía ser de otra manera el trabajo y el apoyo de los compañeros de los puntos de encuentro familiar de Castilla y

León. Desde su presidenta a la cabeza que ha permitido y alentado el desarrollo de esta Tesis Doctoral, hasta todos los compañeros que han formado parte de la muestra donde realizar el estudio empírico. Si llevar a cabo el trabajo en los puntos de encuentro es de por sí una tarea a veces, difícil, compleja e ingrata, cualquier herramienta o estudio que se desarrolle para mejorar la actividad profesional es necesario, por lo que espero que el presente trabajo pueda ser de utilidad para adquirir los conocimientos necesarios que contribuyan a un aumento de la calidad en el trabajo y en la calidad de vida de todos ellos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PARTE I: MARCO TEÓRICO

PRESENTACIÓN.....	13
CAPÍTULO 1. LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	19
1.1. ORÍGENES.....	19
1.2. MARCO LEGISLATIVO.....	23
1.2.1. <i>Contexto legal de los puntos de encuentro familiar.....</i>	<i>23</i>
1.2.2 <i>Normativa reguladora de los puntos de encuentro en España.....</i>	<i>28</i>
1.2.3 <i>Situación actual.....</i>	<i>31</i>
1.3 LA CONCEPCIÓN ACTUAL DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR.....	33
1.4 OBJETIVOS DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	40
1.5 ACCESO AL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	41
1.6 USUARIOS.....	44
1.7 RECURSOS HUMANOS	47
1.7.1 <i>Equipo técnico</i>	<i>47</i>
1.7.2 <i>Coordinador.....</i>	<i>51</i>
1.7.3 <i>Personal voluntario y en prácticas</i>	<i>53</i>
1.8 LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	54
CAPÍTULO 2. CALIDAD DE VIDA LABORAL: FACTORES	
OBSTACULIZADORES Y PROTECTORES	63
2.1. PRECISIONES TERMINOLÓGICAS: CALIDAD DE VIDA Y CALIDAD DE VIDA	
LABORAL	63
2.1.1. <i>Calidad de vida</i>	<i>63</i>
2.1.2 <i>Calidad de vida laboral y satisfacción laboral</i>	<i>68</i>
2.1.1.1. <i>Componentes</i>	<i>80</i>
2.1.3 <i>Medición de la calidad de vida laboral</i>	<i>97</i>

2.2	FACTORES OBSTACULIZADORES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	98
2.2.1	<i>El estrés</i>	99
2.2.2	<i>El Burnout</i>	129
2.3	FACTORES PROTECTORES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	147
2.3.1	<i>Estrategias de afrontamiento</i>	148
2.3.2	<i>Resiliencia</i>	156
2.3.3	<i>Engagement</i>	165
CAPÍTULO 3: ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE		
TRABAJADORES DE PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE		
CASTILLA Y LEÓN		169
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	170
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	170
3.3	HIPÓTESIS.....	171
3.4	MÉTODO.....	172
3.4.1	<i>Participantes</i>	172
3.4.2	<i>Diseño y análisis</i>	173
3.4.3	<i>Instrumentos</i>	173
3.4.4	<i>Procedimiento</i>	180
3.5	RESULTADOS	183
3.5.1	<i>Perfil sociodemográfico y características laborales de los trabajadores de los puntos de encuentro Familiar de Castilla y León.</i>	183
3.5.2	<i>Fuentes de estrés laboral</i>	187
3.5.3	<i>Fuentes de satisfacción laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León</i>	192
3.5.4	<i>Características del burnout, engagement, estrategias de afrontamiento y resiliencia de los técnicos de los puntos de encuentro Familiar de Castilla y León</i>	196

3.5.5	<i>Relación entre las características personales, variables del trabajo y los estresores con el burnout, engagement, niveles de resiliencia, estrategias de afrontamiento y calidad de vida laboral</i>	201
3.5.6	<i>Relaciones entre las variables del burnout, resiliencia, engagement y estrategias de afrontamiento.</i>	215
3.5.7	<i>Característica de la calidad de vida laboral de los técnicos de los puntos de encuentro Familiar de Castilla y León y su relación con los factores obstaculizadores y protectores.</i>	221
3.5.8	<i>Relación y capacidad predictiva de la calidad de vida laboral</i>	223
	CONCLUSIONES	231
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	249
	ANEXOS:	277
6.1	ANEXO I. CARTA EUROPEA DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES HIJOS-PADRES. GINEBRA ENERO DE 2004.....	277
6.2	ANEXO II. ENCUESTA DE LOS TRABAJADORES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO	279

Índice de Tablas

Tabla 1: Ubicación de los puntos de encuentro familiar en España	32
Tabla 2: Características de los puntos de encuentro familiar	39
Tabla 3. Consecuencias Físicas del estrés	120
Tabla 4. Consecuencias Psicológicas del estrés laboral.....	122
Tabla 5. Consecuencias del estrés laboral para la organización.....	124
Tabla 6. Instrumentos de medida del burnout	144
Tabla 7. Estrategias de Afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984)	154
Tabla 8: Estrategias de afrontamiento del cuestionario COPE-28.....	155
Tabla 9. Índices de consistencia interna obtenida de las escalas y subescalas empleadas en el presente estudio	174
Tabla 10: Años de trabajo en los puntos de encuentro familiar	185
Tabla 11: Variables del estrés en los puntos de encuentro familiar	188
Tabla 12. Acuerdo entre jueces sobre aspectos negativos del trabajo.....	190
Tabla 13. Frecuencia y Porcentaje de mención de indicadores y categorías relativos a los aspectos negativos del trabajo	191
Tabla 14: Distribución de las preguntas sobre la satisfacción laboral	193
Tabla 15. Acuerdo entre jueces sobre aspectos positivos del trabajo.....	195
Tabla 16. Frecuencia y Porcentaje de mención de indicadores y categorías relativos a los aspectos positivos del trabajo	195
Tabla 17: Puntuaciones en las dimensiones de burnout	196
Tabla 18: Frecuencia de las puntuaciones de burnout	197
Tabla 19: N° de sujetos en los factores de burnout según las dimensiones.....	198
Tabla 20: Frecuencia de las puntuaciones de engagement	199
Tabla 21: N° de sujetos en los factores de engagement según las dimensiones	200
Tabla 22: Puntuaciones de las estrategias de afrontamiento	200
Tabla 23: Número de sujetos en los niveles de la escala Resiliencia	201
Tabla 24: Asociación entre estado civil y vigor (Escala de engagement)	202
Tabla 25: Asociación entre estado civil y absorción (Escala de engagement) ...	203
Tabla 26: Relación entre el tiempo de trabajo en el punto de encuentro y burnout	204

Tabla 27: Relación entre el trabajo de punto de encuentro es el primero de la categoría profesional y el factor cinismo del burnout	204
Tabla 28: Relaciones entre tener o no otro trabajo y burnout.....	205
Tabla 29: Relaciones entre los estresores y los niveles de burnout	207
Tabla 30: Relaciones entre los estresores y los niveles de engagement	209
Tabla 31: Relación entre los estresores y la calidad de vida laboral	210
Tabla 32: Resumen de las elaciones entre los estresores y los factores protectores y obstaculizadores.....	212
Tabla 33. Estadísticos descriptivos y significación de las diferencias (Anova) en función de los niveles de resiliencia	213
Tabla 34: Relación entre el burnout, resiliencia y afrontamiento.....	216
Tabla 35: Relaciones entre el burnout y el engagement.....	216
Tabla 36: Relación entre el engagement y las estrategias de afrontamiento	218
Tabla 37: Relaciones (Correlaciones de Pearson) entre el engagement y resiliencia	219
Tabla 38: Relaciones (Correlaciones de Pearson) entre Afrontamiento y resiliencia	219
Tabla 39: Relaciones entre las estrategias de afrontamiento y la calidad de vida laboral	222
Tabla 40: Relaciones entre la satisfacción laboral y los factores protectores.....	223
Tabla 41: Resultados de las correlaciones significativas	225
Tabla 42: Modelos de regresión múltiple	226
Tabla 43: Coeficientes de regresión de la calidad de vida laboral	227

Índice de Figuras

Figura 1: Formas de acceso a los puntos de encuentro familiar.....	43
Figura 2. Dimensiones de la calidad de vida.	68
Figura 3: Componentes de la calidad de vida laboral.....	71
Figura 4. Indicadores de calidad de vida laboral de los diferentes niveles del sistema.....	84
Figura 5: Problemas de salud de los trabajadores	101
Figura 6: Estresores del Punto de Encuentro Familiar.....	114
Figura 7: Modelo explicativo del estrés.....	118
Figura 8: Consecuencias del estrés	120
Figura 9. Variables asociadas al burnout	138
Figura 10: Proceso de afrontamiento ante el estrés	150
Figura 11: Modelo propuesto de las relaciones entre factores	172
Figura 12: Procedimiento de la investigación.....	182
Figura 13: Edades de los trabajadores	183
Figura 14: Distribución del número de horas de contrato a la semana	186
Figura 15: Resultado de las asociaciones en el modelo propuesto	220
Figura 16: Porcentaje de sujetos en la relación de calidad de vida y el número de horas contratado.....	228
Figura 17: Porcentaje de sujetos en la relación de calidad de vida y la consideración del trabajo como estresante.....	229

PRESENTACIÓN

Plantear el desarrollo de una Tesis Doctoral sobre el trabajo que realiza uno mismo supone, de partida, un doble reto. Por un lado significa mostrar a los demás, de manera objetiva, aquello que está presente en la vida diaria de un desarrollo profesional, sin caer en un análisis simplista de la realidad, o en el lado opuesto, en una descripción muy compleja y difícil de asumir por el lector o quien no conoce el trabajo de una manera directa. Describir un trabajo personal conlleva, por tanto, el riesgo de no conseguir describir de manera clara y objetiva todos y cada uno de los parámetros que se quieren plantear y demostrar, y también, de pasar por alto ciertos aspectos que se pueden considerar conocidos o de ahondar en explicaciones y análisis fuera del alcance del lector.

Por otra parte, significa desarrollar un gran ejercicio personal para no contaminar ninguna de las partes del proceso de investigación.

La determinación de realizar una Tesis Doctoral sobre el trabajo que llevo desarrollando durante más de 14 años ha constituido un desafío personal y teórico, y ha supuesto un camino largo y difícil, aunque lleno de descubrimientos y de nuevos retos como trabajador de los puntos de encuentro familiar. El primer desafío ha sido el de desarrollar una investigación sobre una temática de la que apenas hay literatura, estudios y qué decir, de referencias o investigaciones. Por ello los resultados obtenidos y análisis posteriores no se han podido comparar con estudios realizados con poblaciones equivalentes.

El presente trabajo pretende estudiar a los profesionales de los puntos de encuentro, pieza fundamental de la actividad que se desarrolla en estos servicios de intervención con familias. La intervención en los puntos de encuentro exige profesionales altamente cualificados desde el punto de vista académico y personal, con una motivación y disposición para atender una gran

variedad de situaciones en conflicto, por lo que los primeros estudios se deberían realizar sobre estos agentes, y esta investigación, pretende abrir camino.

Los puntos de encuentro familiar nacen con la idea de intervenir en las situaciones conflictivas de ruptura familiar con el objetivo fundamental de preservar el derecho de los menores a mantener relaciones con sus progenitores en estos momentos de conflictividad y dificultad relacional. Los puntos de encuentro familiar son unos espacios de atención e intervención psicosocial, donde los profesionales pretenden conseguir la reducción de dicha conflictividad con la que han acudido, de cara a que los verdaderos protagonistas, los padres, desarrollen estrategias y habilidades para poder llevar a cabo sus relaciones futuras sin la intervención de estos profesionales.

En ocasiones estos objetivos se consiguen y en otras no, en gran parte porque el trabajo está plagado de dificultades y complejidades. Entre ellas podemos enumerar la forma en la que se derivan las situaciones, la heterogeneidad de las mismas, los propios sujetos de atención, el momento de crisis por el que está pasando, las dificultades personales que presentan, la ausencia de un objetivo claro de intervención, y otras muchas más, que dificultan cualquier actuación por parte de los profesionales y el desconocimiento de los factores que intervienen en el desarrollo de su intervención. Estas dificultades, en ocasiones son esperables o por su repetición en el tiempo se vuelven habituales; en otras aparecen de manera súbita e inesperada, fruto de la intervención en crisis.

El punto de encuentro familiar, por el mero hecho de ser un lugar de trabajo, se presenta como una fuente de estrés laboral y, por sus connotaciones, las posibilidades de originar dicho estrés son mayores. Así pues, se necesita de profesionales especializados, en las áreas de intervención, así como las

repercusiones de trabajar ayudando a los demás, y conocer los factores que obstaculizan y favorecen el estrés laboral. Este es el reto que hemos asumido con la presente investigación.

Determinar y estudiar cuáles son esas fuentes de estrés laboral y burnout que afectan a los trabajadores ha sido una de las intenciones del estudio, así como identificar y analizar las características de los factores que contribuyen a reducir ese malestar y que se relacionan con el engagement, la resiliencia y las estrategias de afrontamiento. Todo ello enfocado a determinar su relación y capacidad predictiva con la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro, objetivo último del planteamiento de la presente Tesis Doctoral.

La presente investigación se encuentra organizada en tres amplios capítulos, los dos primeros destinados a la fundamentación teórica del tema objeto de estudio y variables asociadas, y el tercero centrado en la presentación del estudio empírico llevado a cabo. En el *capítulo 1* presentamos el contexto de los puntos de encuentro, sus orígenes y campo de actuación, y explicamos de manera completa la intervención que se realiza en ellos. Realizamos también una descripción del marco legislativo en el que se desarrollan sus objetivos y el tipo de usuarios que acuden. Así mismo, describimos el contenido del equipo técnico que forma parte de los puntos de encuentro y sus características más relevantes.

En el *capítulo 2* analizamos los principales aspectos teóricos relacionados con la calidad de vida laboral y los factores que obstaculizan y protegen su vivencia en los trabajadores de los puntos de encuentro. A partir de las investigaciones y estudios más relevantes, analizamos las fuentes de estrés laboral más frecuentes en los trabajadores y los factores que contribuyen a la aparición del burnout. Además, presentamos los factores que contribuyen a

proteger la calidad de vida de los trabajadores, como son las estrategias de afrontamiento, la resiliencia y el *engagement*.

En el *capítulo 3*, de corte empírico, presentamos el estudio realizado con los trabajadores de los puntos de encuentro de Castilla y León. Dicho estudio ha tenido como objetivos:

1. Examinar el perfil sociodemográfico y las características laborales de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León.
2. Estudiar las fuentes de estrés laboral que más afectan a estos trabajadores.
3. Conocer las fuentes de satisfacción laboral en los técnicos de los puntos de encuentro familiar.
4. Determinar, en los técnicos de los puntos de encuentro familiar, las características básicas del burnout, sus estrategias de afrontamiento y los niveles de resiliencia y *engagement*.
5. Determinar la relación entre las características personales, las variables relacionadas con el trabajo con el burnout y los estresores, con el burnout, *engagement*, niveles de resiliencia, estrategias de afrontamiento y la calidad de vida laboral.
6. Estudiar las relaciones entre el burnout, la resiliencia, el *engagement* y las estrategias de afrontamiento.
7. Conocer las características de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar y su relación con las variables del trabajo y los factores asociados, tanto obstaculizadores (estresores y burnout) como protectores (*engagement*, afrontamiento y resiliencia).

8. Analizar la relación y capacidad predictiva del estrés, burnout, engagement, afrontamiento y resiliencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Tras presentar los análisis en respuesta a los objetivos e hipótesis del trabajo, ofrecemos un apartado final destinado a exponer las *conclusiones* generales de esta investigación, así como las principales contribuciones para futuras investigaciones sobre el tema.

CAPÍTULO 1. LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En este primer capítulo describimos el marco de estudio que ha servido para el desarrollo de la presente Tesis Doctoral, los puntos de encuentro familiar. A lo largo del mismo hablaremos de los orígenes de estos servicios y de los factores que dieron lugar a la creación de estos lugares de intervención con familias en procesos de ruptura. Seguidamente abordaremos el contexto legal y administrativo al que pertenecen y efectuaremos una extensa descripción de las actuales normativas autonómicas y estatales que regulan los puntos de encuentro.

El capítulo describe las características más importantes de los puntos de encuentro, como son los objetivos, el tipo de familias que acuden a ellos, la intervención psicosocial que se desarrolla y la composición de los profesionales que trabajan, que será el principal objeto de estudio de investigación.

1.1. Orígenes

La ruptura familiar supone, en la mayoría de las ocasiones una situación crisis para sus miembros que ocasiona un proceso de adaptación emocional, personal y social. La crisis plantea un momento de desequilibrio en el que los implicados buscan reorganizar sus aspectos personales, familiares y sociales. Cuando ese ajuste no es favorable (no se consigue una redefinición de sus relaciones y roles) se puede producir un estancamiento o inadaptación de alguno de sus miembros y por extensión, de toda la composición familiar.

Dentro de las diferentes clasificaciones y categorizaciones de los tipos de crisis y sin perder nunca de vista que se trata de un fenómeno multicausal, Pittman (1987) establece la siguiente tipificación:

1. Acontecimientos externos: se engloban hechos o situaciones capaces de provocar un gran estrés en los miembros del grupo familiar o en alguno de ellos y se refiere a fenómenos como la muerte de algún miembro de la familia o sucesos que supongan cambios drásticos en el estatus socioeconómico (paro o quiebra económica).

2. Crisis estructurales: Este tipo de crisis se produce en parejas que, tras una larga relación, han venido manifestando modelos repetitivos de estabilidad-inestabilidad. Pueden existir acontecimientos externos que funcionen como desencadenantes de la crisis pero es la dinámica relacional la verdadera causa de un fracaso o abandono en la resolución de la crisis. En otras ocasiones, no es necesario un agente externo desencadenante de la crisis sino que esta se produce por mero desgaste con el paso del tiempo produciendo, como consecuencia, la ruptura.

3. Crisis de desarrollo: La evolución individual y familiar ocasiona la necesidad de transiciones en determinados momentos vitales (la niñez, la adolescencia, la etapas adultas, etc...). Estas readaptaciones y cambios de roles deben ser aceptados y negociados redefiniendo los límites existentes y estableciendo nuevas normas. Además del carácter crítico de estos momentos en lo personal, el reajuste familiar o de pareja debe ser el adecuado para todos los miembros.

Desde el punto de vista psicológico, las situaciones de ruptura familiar corresponden con crisis estructurales, en la que sitúan a todos sus miembros en una situación o proceso donde tienen que resolver, elaborar y procesar los acontecimientos pasados, presentes y futuros de esta nueva situación. La manera tradicional de intentar resolver las crisis derivadas de una ruptura familiar (separación o divorcio), o al menos el único punto de partida que existía hacer frente a estas situaciones han mediante procesos contenciosos,

como los Juzgados. En este proceso, una tercera persona con la autoridad que le determina la legislación, calcula dentro de ese marco jurídico y regula la forma de interacción posterior entre los litigantes, bien de los elementos materiales o de los aspectos relacionales.

Los Juzgados se han visto ineficaces para resolver las cuestiones de disputa familiar, más allá de la determinación de las cuestiones legales (en relación con las cuestiones económicas, y de los menores implicados) que afectan a las rupturas familiares. Los procedimientos judiciales no pueden dar una respuesta a las verdaderas dificultades que tienen estos procesos. Es más, debido a la presencia de la autoridad judicial, los progenitores han utilizado estos procesos como medio donde intentar hacer culpables a los otros y en ocasiones utilizar a los hijos a favor de los intereses personales de uno u otro.

Durante muchos años, las rupturas conflictivas en las que los enfrentamientos entre los adultos son una constante, el manejo o la utilización de los menores se han presentado como una fuente habitual de lucha entre ellos, y no ha existido una respuesta adecuada por parte de las instituciones jurídicas o sociales.

Los puntos de encuentro familiar surgen en el año 1994, por la iniciativa de María Luisa Sacristán Barrio, presidenta de la Asociación APROME (Asociación para la protección del menor en procesos de separación de sus progenitores) para dar una respuesta (hasta en ese momento inexistente) a esa necesidad percibida que era la problemática que ocurría en los procesos de separación y divorcio especialmente conflictivos: las graves dificultades en el cumplimiento de las visitas de los menores (Calzada, Sacristán y de la Torre, 2011). Hasta entonces ha existido un vacío de intervención, apoyo y asesoramiento hacia las familias que pasan por un proceso de separación conflictivo en la que hay menores y no son capaces de generar una dinámica

efectiva en el cumplimiento del régimen de visitas posterior a la ruptura. Cuestiones como la utilización de los menores en estas situaciones, la presencia de los niños ante las discusiones de sus figuras parentales, el desarrollo ineficaz de mecanismos de resolución de conflictos, supuso un reto para elaborar una alternativa de intervención psicosocial.

La necesidad de intervenir en estas situaciones y de poder ayudar tanto a los progenitores como a sus hijos para afrontar estas situaciones, a veces dramáticas, planteó las bases para desarrollar un espacio neutral, externo al conflicto familiar, donde profesionales cualificados atendieran a esas familias para conseguir que el cumplimiento del régimen de visitas se pudiera llevar a cabo de una manera normalizada, sin conflictos, violencia, únicamente con las dificultades propias de estas circunstancias.

El camino emprendido por las diversas Entidades y Asociaciones desde los primeros años de existencia de los puntos de encuentro familiar se ha visto materializado en diversas reuniones, jornadas, donde se ha intentado exponer las experiencias llevadas hasta entonces y concienciar de la necesidad y oportunidad de estos recursos. Así, las reuniones organizadas por el Consejo General del Poder Judicial los días 1, 2 y 3 de marzo de 1999 y en octubre de 1999 se plasmó la idea de crear una red nacional de puntos de encuentro familiar, así como desarrollar diversas jornadas de sensibilización sobre la necesidad de este recurso (Calzada, Sacristán y de la Torre, 2011).

La Asociación APROME, pionera en el desarrollo del primer punto de encuentro, participó e impulsó todas las reuniones de trabajo con las diferentes administraciones y organismos, tanto a nivel nacional como internacional. En noviembre de 2008 (Calzada, Sacristán y de la Torre, 2011) se celebró el primer simposio europeo de lugares donde se atendían las relaciones con los hijos, cita a la que acudieron representaciones de Jueces, abogados, investigadores,

universitarios, profesionales y responsables de los puntos de encuentro familiar, para tratar de forma comparativa la actividad de los servicios existentes hasta la fecha, los aspectos de funcionamiento. Se congregaron profesionales de Europa, Estados Unidos, Canadá y Australia y en sus conclusiones se determinó crear una red internacional de los diferentes servicios, que se materializó el 11 de septiembre de 2006 en la creación de la “Confederación europea sobre los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones padres-hijos (CEPREP)”, con representantes de Bélgica, España, Francia, Reino Unido, Hungría y Suiza.

Con anterioridad, entre los años 2001 y 2002, los encuentros europeos de las asociaciones de puntos de encuentro consideraron la necesidad de realizar una carta europea (Anexo) para especificar, entre otros objetivos, el objetivo y finalidad de los puntos de encuentro. El borrador de la carta se desarrolló en la ciudad de Salamanca en el año 2002 y el texto definitivo se redactó en Ginebra en el año 2004.

1.2. Marco legislativo

1.2.1. Contexto legal de los puntos de encuentro familiar

La regulación de los puntos de encuentro familiar tiene sus referencias legislativas en el ámbito de la familia y de los menores. Con el ánimo de proporcionar una respuesta a las situaciones de ruptura conflictiva y ante la creciente evolución del número de situaciones, el punto de encuentro ha puesto de manifiesto que puede ser considerado como un recurso que pretende dar respuesta a una demanda: *el apoyo a los menores en el ejercicio de su derecho a comunicarse con los miembros de su familia*. El aumento de esta demanda se debe no solo a un aumento de la conflictividad en estos procesos sino a que dicha conflictividad presenta cada vez mayores dificultades.

El derecho de los menores a tener contacto con los miembros de su familia es la que sustenta las bases en la fundamentación y desarrollo de los puntos de encuentro familiar y se encuentra reconocido tanto a nivel internacional como nacional, ofreciendo toda una normativa jurídica encaminada a su protección:

- El preámbulo de la Convención de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 20 de noviembre de 1989, subraya de manera especial la responsabilidad primordial de la familia en lo que respecta a su protección, siendo una necesidad la protección jurídica y no jurídica del niño para que los derechos de éste se hagan realidad. El Artículo 9 de La Convención sobre los Derechos del Niño 20/11/89 de La Asamblea General de las Naciones Unidas, establece *“Los Estados participantes respetaran el derecho del niño que está separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”*.
- La Recomendación del Consejo de Europa N° R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar, aprobada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, señala en su exposición de motivos que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño, niña o adolescente y de su bienestar, especialmente en relación con la guarda y el derecho de visitas en situaciones de separación o divorcio.
- El artículo 39.1 de la Constitución Española donde se fija que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia; y en el apartado 2 donde se determina la

obligatoriedad de los poderes públicos de asegurar «la protección integral de los hijos».

- Ley Orgánica del Menor 1/1996 de 15 de enero, en el artículo 2 se establece: *“En la aplicación de la presente Ley primará el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir. Asimismo, cuantas medidas se adopten al amparo de la presente Ley deberán tener un carácter educativo”* y en el artículo 11: *“1. Las Administraciones públicas facilitarán a los menores la asistencia adecuada para el ejercicio de sus derechos. Las Administraciones públicas, en los ámbitos que les son propios articularán políticas integrales encaminadas al desarrollo de la infancia por medio de los medios oportunos, de modo muy especial, cuanto se refiera a los derechos enumerados en esta Ley. Los menores tienen derecho a acceder a tales servicios por sí mismos o a través de sus padres o tutores o instituciones en posición equivalente, quienes a su vez, tienen el deber de utilizarlos en beneficio de los menores. Se impulsarán políticas compensatorias dirigidas a corregir las desigualdades sociales. En todo caso, el contenido esencial de los derechos del menor no podrá quedar afectado por falta de recursos sociales básicos. Las Administraciones públicas deberán tener en cuenta las necesidades del menor al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes y espacios libres en las ciudades. Las Administraciones Públicas tendrán particularmente en cuenta la adecuada regulación y supervisión de aquellos espacios, centros y servicios, en los que permanecen habitualmente niños y niñas, en lo que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias y de recursos humanos y a sus proyectos educativos, participación de los menores y demás condiciones*

que contribuyan a asegurar sus derechos. 2. Serán principios rectores de la actuación de los poderes públicos, los siguientes: a) La supremacía del interés del menor. b) El mantenimiento del menor en el medio familiar de origen salvo que no sea conveniente para su interés. c) Su integración familiar y social. d) La prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal. e) Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión del menor. f) Promover la participación y la solidaridad social. g) La objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas”.

Además, el derecho de visitas está regulado con carácter general en el Código Civil.

El Contenido de la patria potestad se recoge en el artículo 154 del Código Civil, que establece entre los deberes y facultades de los progenitores: *velar por los hijos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral (párrafo 1º) así como representarlos y administrar sus bienes (párrafo 2º).* Estas facultades que se reconocen como contenido de la patria potestad se ostentan no en beneficio propio, sino fundamentalmente en beneficio de los menores. Es decir, los progenitores tienen reconocidos un ámbito de poder, que engloba todas las facultades recogidas en el art. 154 del Código Civil, que se ostentan no en beneficio propio, sino fundamentalmente para el beneficio de los propios menores.

El artículo 94 del Código Civil establece que: *“el progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapaces, gozará del derecho a estar con ellos, comunicarse y tenerlos en su compañía. El juez determinará el tiempo, modo y lugar del ejercicio de este derecho, que podría limitar o suspender si se dieran graves*

circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren grave o reiteradamente los deberes impuestos por la resolución judicial”.

Así mismo, en el citado artículo 94 se establece: *“Igualmente podrá determinar, previa audiencia de los padres y de los abuelos, que deberán prestar su consentimiento, el derecho de comunicación y visita de los nietos con los abuelos, conforme al artículo 160 de este Código, teniendo siempre presente el interés del menor”.* A este respecto, el artículo 160 determina: *“Los progenitores, aunque no ejerzan la patria potestad, tiene el derecho de relacionarse con sus hijos menores, excepto con los adoptados por otro o conforme a los dispuesto en resolución judicial. No podrán impedirse sin justa causa las relaciones personales del hijo con sus abuelos y otros parientes allegados. En caso de oposición, el juez, a petición del menor, abuelos, parientes o allegados, resolverá atendidas las circunstancias. Especialmente deberá asegurar que las medidas que se puedan fijar para favorecer las relaciones entre abuelos y nietos, no faculden la infracción de las resoluciones judiciales que restrinjan o suspendan las relaciones de los menores con alguno de sus progenitores”.*

A nivel autonómico, las comunidades tienen atribuidas las competencias en materia de Asistencia social, servicios sociales y desarrollo comunitario. Así uno de sus objetivos es el de la promoción y atención de las familias, la infancia, la juventud y los mayores, así como la protección y tutela de menores. Los respectivos Estatutos de Autonomía enuncian la garantía que tienen los poderes públicos de establecer unos servicios sociales para atender a las personas, las familias, y en especial para la protección de la infancia y las actuaciones ante los malos tratos. En base a esta competencia, diversas comunidades autónomas han ido desarrollado desde el año 2005 una regulación específica sobre los puntos de encuentro familiar, inexistentes hasta ese año.

De las recomendaciones europeas, estatales, autonómicas y de la necesidad de regular los recursos de punto de encuentro, se han pronunciado

los Poderes Públicos. Así, el 28 de septiembre de 2000, se celebró una Jornada en la Sede del Consejo General del Poder Judicial, donde se comenzó a abordar las bases para la creación, regulación y financiación de los puntos de encuentro familiar a nivel estatal. Además, en el Congreso de los Diputados, y a través de la Comisión de Política Social y Económica, en una sesión celebrada el día 20 de junio de 2001, se aprobó una Proposición no de ley sobre las medidas a impulsar a fin de promover el desarrollo de estos recursos.

En el Plan Integral de Apoyo a la Familia, aprobado por acuerdo del Consejo de Ministros el día 8 de noviembre de 2001, se estableció el impuso de los programas en las distintas comunidades autónomas que incluyeran, entre otros servicios de orientación y/o mediación familiar, los puntos de encuentro familiar, cuyo reconocimiento consta en la Carta Europea sobre los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las Relaciones entre hijos y padres, aprobada en enero de 2004 en Ginebra (Anexo).

1.2.2 Normativa reguladora de los puntos de encuentro en España

Como sea reflejado anteriormente, las Comunidades Autónomas son las que, en ejercicio de las competencias asumidas en sus respectivos Estatutos de Autonomía en materia legislativa, de protección de menores, asistencia y bienestar social, determinan los mecanismos para el establecimiento de este tipo de recursos en sus respectivos ámbitos territoriales.

Actualmente, nos encontramos con once comunidades autonómicas que ya han regulado los puntos de encuentro familiar desde el año 2005. La mayoría ha elegido el rango de Decreto (10 de ellos), mientras que la comunidad valenciana ha sido la única que ha regulado a través de una Ley, y la comunidad de Asturias ha sido la primera en establecer una regulación de los puntos de encuentro familiar. Hace algunos años y con el fin de unificar

planteamientos y fijar unos criterios mínimos de funcionamiento y equipamiento de los puntos de encuentro familiar, la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias, el día 13 de noviembre de 2008 aprobó un Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar, que a día de hoy es la única documentación a nivel estatal sobre estos servicios. Este documento se elaboró con el objeto de ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a la organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar que sirva de referencia a cualquier Comunidad Autónoma y pueda ser de aplicación a todos los puntos de encuentro familiar existentes en el territorio nacional.

En algunas comunidades autónomas, si bien no se han legislado directamente los puntos de encuentro familiar, se hace alusión en alguna en sus normativas a la utilización de estos espacios o a cualquier otro pronunciamiento. Así, se pueden citar las siguientes:

- Orden 966/2003, de 1 de agosto, de la Consejería de Servicios Sociales de Madrid, por la que se crea un fichero automatizado de datos de carácter personal "Usuarios del Servicio de Punto de Encuentro Familiar " del Instituto Madrileño del Menor y la Familia (Boletín Oficial de Madrid 191/2003, de 13 de agosto de 2003).
- Orden de 1 de marzo de 2013, de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se establecen los precios públicos de los Servicios de Mediación Familiar y de los puntos de encuentro familiar en la Región de Murcia (Boletín Oficial de la región de Murcia 61/2003, de 14 de marzo de 2013).

La regulación autonómica se concreta en:

1. Decreto 93/2005, de 2 de septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de **Asturias**.
2. Decreto 2/2007, de 26 de enero, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en **La Rioja**.
3. Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del **País Vasco**, y su modificación, regulada en el Decreto 239/2011, de 22 de noviembre, de modificación del Decreto regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
4. Ley 13/2008 de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la **Comunitat Valenciana**.
5. Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en **Galicia**, que deroga el Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia.
6. Decreto 7/2009, de 27 de enero de 2009, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar de **Castilla la Mancha**.
7. Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar **en Castilla y León** y su autorización de funcionamiento.
8. Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial. **Islas Baleares**.

9. Decreto 357/2011, de 21 de junio, de los servicios técnicos de punto de encuentro de **Cataluña**.
10. Decreto 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en **Aragón**.
11. Decreto 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de **Andalucía**.

1.2.3 Situación actual

En la actualidad, los puntos de encuentro familiar en España son un servicio consolidado de intervención para aquellas situaciones familiares en procesos de ruptura de sus progenitores en los que hay que garantizar el cumplimiento de las medidas entre los menores y sus hijos. Hoy día, los puntos de encuentro se pueden considerar como un recurso social más de la comunidad, que presta sus servicios en consonancia con las instituciones públicas.

En España, si bien no hay un registro de entidades o puntos de encuentro, se estima que existen más de 120 puntos de encuentro. Estos espacios están presentes por toda la geografía nacional, en todas las capitales de provincia y en numerosos municipios (Tabla 1). Si bien desde el año 2000 la aparición de nuevos espacios de punto de encuentro ha sido constante, la actual situación económica, política y social, ha limitado el desarrollo de nuevos espacios y la evolución de los mismos.

Tabla 1: Ubicación de los puntos de encuentro familiar en España

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Ubicación de los puntos de encuentro familiar	COMUNIDAD AUTÓNOMA	Ubicación de los puntos de encuentro familiar
ANDALUCÍA	Almería	EXTREMADURA	El Prat de Llobregat
	Cádiz		Badalona
	Campo de Gibraltar		Vic
	Córdoba		Vilanova i la Geltrú
	Granada		Camp de Tarragona
	Huelva		Bavá
	Jaén		Mataró
	Málaga		Tortosa
	Marbella		L'Hospitalet de Llobregat
	Sevilla		Vic
	Jerez de la Frontera		Manresa
	Andújar		Lleida
	ARAGÓN		Zaragoza
Calatayud		Figueres	
Huesca		Granollers	
Teruel		Mollet del Vallés	
Alcañiz		Sabadell	
ASTURIAS	Oviedo	LA RIOJA	Terrasa
	Gijón		San Cugat del Vallés-Rubí
	Avilés		Villafranca del penedés
	Navia		Badajoz
BALEARES	Palma de Mallorca	MADRID	Cáceres
	Inca		Mérida
	Mahón		Plasencia
	Ibiza		Ferrol
CANARIAS	Las Palmas de Gran Canaria	MURCIA	Santiago de Compostela
	Santa Cruz de Tenerife		A Coruña
CANTABRIA	Castro Urdiales	NAVARRA	Lugo
	Santander		Vigo
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	PAÍS VASCO	Pontevedra
	Burgos		Ourense
	Aranda de Duero		Logroño
	Miranda de Ebro		Calahorra
	León		Madrid
	Ponferrada		Las rozas
	San Andrés del Rabanedo		Fuenlabrada
	Palencia		Móstoles
	Salamanca		Pinto
	Segovia		Getafe
	Soria		Tres cantos
	Valladolid		Murcia
	Medina del Campo		Cartagena
Laguna de Duero			
Zamora			
ASTILLA LA MANCHA	Ciudad Real	PAÍS VASCO	Bilbao
	Guadalajara		Barakaldo
	Cuenca		Portugaleta
	Toledo		San Sebastián
CATALUÑA	Talavera de la Reina	PAÍS VASCO	Vitoria
	Barcelona		Las encartaciones

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Ubicación de los puntos de encuentro familiar	COMUNIDAD AUTÓNOMA	Ubicación de los puntos de encuentro familiar
VALENCIA	Alicante		Ontinyent
	Alcoy		Utiel
	Benissa		Valencia
	Elda	CEUTA	Ceuta
	San Vicente del Raspeig	MELILLA	Melilla
	Torreveija		
	Elche		
	Castellón		
	Vinaroz		
	Gandía		
	Manises		
	Mislata		
	Paterna		
Aldaja			
Sagunto			

Nota: Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Elaboración Propia.

A nivel Europeo, la constitución de la Confederación Europea de puntos de encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre padres e hijos (CEPREP) promueve la participación de los estados miembros adscritos a la organización para la consideración de estos lugares de intervención. Fruto del trabajo en red que viene desarrollando esta Confederación, se desarrolló en el año 2002 la Carta Europea sobre los puntos de encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre hijos y padres, que finalizó su aprobación en el año 2004 en Ginebra.

En esta carta se especifica el objetivo y finalidad de los puntos de encuentro y considera que la acción de estos recursos se basa en el reconocimiento del vínculo de filiación y en el interés y el derecho del menor en ver aseguradas la instauración y la continuidad de todas las relaciones necesarias para la construcción de su identidad.

1.3 La concepción actual de los puntos de encuentro familiar

No existe un concepto único que defina lo que en realidad son los puntos de encuentro familiar, pues la definición de lo que son y lo que hacen estos servicios de intervención psico-social ha ido evolucionando en la medida que se

han sentado las bases de actuación de estos lugares. Las definiciones sobre los puntos de encuentro tienen un origen doble; por una parte, en el desarrollo de las diferentes legislaciones y normativas, y por otra, lo que establece la Jurisprudencia.

Las **normativas y legislaciones** sobre los puntos de encuentro familiar han ido apareciendo progresivamente en las diferentes comunidades autónomas han ido delimitando el concepto de los puntos de encuentro de manera particular, aunque como se verá más adelante, aparecen muchos elementos comunes entre todas. Así, teniendo en cuenta toda la normativa autonómica y el documento marco de mínimos, se puede considerar que no existe una definición única para detallar qué es un punto de encuentro aunque todas las normativas recogen multitud de elementos en común:

El Decreto de Asturias, en el artículo 2 define a estos recursos como una *“Alternativa de intervención temporal, realizada en un lugar idóneo y neutral atendido por equipo técnico, donde se produce el encuentro de los miembros de la familia en crisis en orden a facilitar la relación entre el menor y sus familiares, siguiendo las indicaciones que, en su caso, establezca la autoridad judicial o administrativa competente para el cumplimiento de los derechos de visita y donde se garantice la seguridad del menor y de los miembros de la familia en conflicto”*.

La Rioja establece en su artículo 2 que: *“El Punto de Encuentro Familiar es un espacio neutral idóneo para el normal desarrollo del régimen de visitas en situaciones de interrupción o ruptura familiar, que favorece el ejercicio del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o otros parientes o allegados autorizados. Para ello el Punto de Encuentro realiza una intervención transitoria con el objetivo de dotarles de las habilidades y vínculos afectivos necesarios para que en un futuro puedan relacionarse con plena autonomía e independencia contribuyendo al buen desarrollo afectivo y emocional del menor”*.

El Decreto del País Vasco en su artículo 2 determina: *“A los efectos del presente Decreto, se entenderá por Punto de Encuentro Familiar el espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar y con plenas garantías de seguridad y bienestar, se produce el encuentro de los miembros de una familia que se encuentra en situación de crisis o que, sin encontrarse en dicha situación, requiere el servicio con carácter de seguimiento y apoyo socioeducativo, siendo en todo caso determinado su uso por resolución judicial.*

Los puntos de encuentro familiar constituyen servicios sociales orientados a garantizar y facilitar, con carácter temporal, las relaciones entre los hijos e hijas, y su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda, u otras personas allegadas, en las situaciones resultantes de los procesos de separación, divorcio, nulidad o de regulación de medidas de uniones de hecho”.

La ley de la comunidad valenciana establece en el artículo 2 que: *“Se denomina Punto de Encuentro Familiar al servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.*

El Punto de Encuentro Familiar es un servicio social gratuito, universal y especializado, al que se accederá por resolución judicial o administrativa, el cual facilitará el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y/u otros parientes o allegados y su seguridad en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente formados, al objeto de normalizar y dotar a aquellos de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio.

Reglamentariamente se establecerán los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de los Puntos de Encuentro.”

En el artículo 2 del Decreto de Galicia se determina: *“A los efectos de este decreto se entiende que un punto de encuentro familiar es un servicio que facilita y preserva la relación entre las y los menores y las personas de sus familias en situaciones de crisis, y que permite y garantiza la seguridad y el bienestar de las niñas y de los niños y facilita el cumplimiento del régimen de visitas.*

Los puntos de encuentro familiar constituyen un equipamiento social, de carácter neutral, especializado para el cumplimiento del régimen de visitas establecido por la autoridad competente que tiene por objeto favorecer las relaciones entre las/los menores y sus familias cuando, en una situación de separación, divorcio, o en otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, el ejercicio del derecho de visitas se ve interrumpido, o su cumplimiento resulta difícil o conflictivo.”

Castilla la Mancha establece en su artículo 2: *“A los efectos del presente Decreto se entiende por Punto de Encuentro Familiar un espacio neutral y acogedor, donde se facilita el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con otros miembros de su familia, con el fin de cumplir el régimen de visitas, en aquellos casos en los que las relaciones son conflictivas.*

La finalidad de la intervención temporal que realiza el Punto de Encuentro Familiar es dotar a los progenitores de las habilidades necesarias para que puedan ejercer, con plena autonomía e independencia del recurso, sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas que tengan establecido, contribuyendo con ello al correcto desarrollo emocional y afectivo del menor.

En los puntos de encuentro familiar está prohibida la mediación en los supuestos de violencia de género”.

En Castilla y León, se establece en su artículo 1 que los puntos de encuentro familiar son: *“servicios especializados de apoyo a las familias, de responsabilidad pública y de titularidad y gestión tanto pública como privada, en los que*

se presta atención profesional gratuita para facilitar que los y las menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.

Los Puntos de Encuentro Familiar intervendrán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre la familia y el o la menor y tras haber agotado otras vías de solución, considerando en todo caso la responsabilidad parental de las personas progenitoras respecto de sus hijos o hijas. Su actividad irá dirigida a la eliminación de las circunstancias que motivaron la necesidad de utilización del recurso”.

El Decreto de Baleares únicamente entiende que el punto de encuentro es un recurso que atiende situaciones derivadas de la autoridad judicial y que por tanto en el artículo 2 se determina que es: *“un recurso especializado para la intervención y el cumplimiento del régimen de visitas en aquellas situaciones de separación, divorcio o en otros supuestos de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo. Esta intervención será de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tendrá como objetivo principal la normalización del régimen de visitas; siguiendo, en todo caso, las indicaciones que establezca la autoridad judicial competente, y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto”.*

Aunque el Decreto de Cataluña no define expresamente estos servicios, en el artículo 2 establece la finalidad de los mismos: trabajan para la normalización del ejercicio de los derechos de relación y comunicación de los y las menores con sus progenitores y/o familiares, en situaciones de conflictividad, siempre que sea posible y a tenor de la evolución del niño.

El Decreto de Aragón en el artículo 2 entiende por Punto de Encuentro Familiar (PEF) *aquel servicio neutral de intervención familiar, destinado como medida temporal al cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas del órgano con competencia en materia de protección de menores, en las que se deba cumplir el régimen de visitas establecido entre el menor y los progenitores u otros familiares, en procesos de separaciones familiares en las que exista conflictividad que dificulte o impida el desarrollo de éstas, con el objetivo principal de normalizar las relaciones familiares*".

Andalucía determina en su Decreto que: *"Los Puntos de Encuentro Familiar son un servicio que tiene la finalidad de servir de espacio neutral en el que se presta atención profesional multidisciplinar para garantizar el derecho esencial de las personas menores de edad a relacionarse con sus personas progenitoras y familiares.*

Este servicio es de carácter temporal y excepcional y pretende dotar a las personas progenitoras de técnicas que les permitan el ejercicio positivo de la parentalidad y consiguiente independencia respecto al servicio".

El Documento Marco de Mínimos en su artículo 3.1 lo define como *"recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpido o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto*".

Por lo tanto, como elementos comunes en las definiciones de los puntos de encuentro familiar son:

Tabla 2: Características de los puntos de encuentro familiar

- Un servicio psicosocial
- Una alternativa de intervención temporal
- Un lugar físico y un espacio neutral
- De carácter excepcional
- Lugar donde se llevan a cabo las relaciones familiares
- Idóneo para facilitar la relación del menor con sus progenitores y familia extensa
- Atendido por equipo técnico y multidisciplinar
- Son equipos de apoyo y no órganos que tomen decisiones
- Apoyan la función del juez, no a la persona del juez
- Un recurso que forma parte de una intención pacificadora la cultura pacificadora mediación familiar, escuelas de padres, terapias...)

Considerando toda la normativa descrita y teniendo en cuenta que las definiciones son similares en muchos aspectos, se podría establecer una definición de los Puntos de Encuentro y considerarlos como: *“un espacio neutral y adecuado, donde de forma temporal y a través de la intervención de profesionales, se pretende normalizar las comunicaciones entre los hijos/as y sus progenitores o familias extensas, en aquellos supuestos en que estas ha devenido difíciles, se han interrumpido o son conflictivas. Todo ello, bajo la supervisión de la autoridad, judicial o administrativa, que de forma excepcional ha realizado la derivación”*.

Debido a que los puntos de encuentro tienen su fundamento en el derecho de los menores a mantener relación con sus familiares, derecho recogido en la legislación, por extensión, la **jurisprudencia** (a través de las sentencias judiciales) han ido recogiendo y delimitando el concepto de estos recursos.

Los puntos de encuentro familiar están considerados como *«lugares donde se facilitan las entregas de los menores y el cumplimiento de los regímenes de comunicación y visitas en determinados casos de especial conflictividad, ya que tienden a dar una cobertura psicosocial a la problemática que, por falta de previsión o de medios*

públicos idóneos, quedaba hasta ahora desatendida» (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2000\1031, de 7 de marzo); *«son unas instituciones que proporcionan un lugar temporal adecuado para posibilitar la reinstauración de las relaciones familiares, y se pueden considerar como un medio neutral, seguro y acogedor para los niños, y de suma utilidad para la reanudación de los vínculos afectivos paterno y materno-filiales en casos de dificultades conductuales»* (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2001\59580, de 26 de octubre).

1.4 Objetivos de los puntos de encuentro familiar

Hay una gran unanimidad en las legislaciones actuales para determinar cuáles deben ser la finalidad de la intervención de los puntos de encuentro. No obstante, la finalidad de la intervención en los puntos de encuentro o su labor de actuación, está enmarcada en dos aspectos fundamentales:

- El marco de actuación está limitado a la ejecución de las relaciones entre los menores y sus familiares después de un proceso de ruptura.
- Las entidades que derivan a las familias son las que van a determinar las cuestiones a tratar o a intervenir de los puntos de encuentro familiar.

En líneas generales, se podría determinar que los objetivos generales de los puntos de encuentro son los siguientes:

- Facilitar un entorno a las familias en situación de ruptura o cese de la convivencia familiar, para que el menor o los menores se relacionen con sus progenitores o familiares en un entorno adecuado, y fomentar su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.

- Preparar a los padres para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del Servicio de punto de encuentro.
- Prevenir la violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
- Teniendo en cuenta el punto de partida, se puede hacer un listado complementario de los objetivos que persiguen de los puntos de encuentro.
- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes parentales, en el cumplimiento del régimen de visitas.
- Facilitar la orientación profesional para mejorar las relaciones parento/filiales y las habilidades parentales de crianza.
- Facilitar a los adultos la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos, y así mejorar las relaciones entre el menor y su familia.
- Supervisar el cumplimiento del régimen de visitas.
- Informar y derivar a las personas interesadas a los servicios especializados encargados de la protección y de la asistencia integral a las mujeres que sufren violencia de género.
- Emitir los informes solicitados por la autoridad que derivó el caso y aquellos otros que por su trascendencia considere oportuno.
- Mantener la necesaria coordinación con la autoridad que derivó el caso.

1.5 Acceso al punto de encuentro familiar

El acceso al punto de encuentro es el proceso en el que las familias son derivadas a estos lugares para efectuar el cumplimiento del régimen de visitas.

Teniendo en cuenta el tipo de entidad que puede efectuar las derivaciones a los puntos de encuentro familiar, la titularidad corresponde

únicamente a dos: los Juzgados y las administraciones competentes en materia de protección del menor.

Estas son las principales formas de acceder a los puntos de encuentro familiar, mediante el desarrollo de una resolución judicial o administrativa que lo determine, en la que tras examinar las circunstancias del caso concreto y comprobando que no existe otro medio de garantizar esas comunicaciones de forma normalizada, se acuerde dicha intervención.

Los decretos que regulan el funcionamiento de los puntos de encuentro de La Rioja, País Vasco, Islas Baleares y Andalucía, únicamente contemplan la posibilidad de acceso al Punto de Encuentro Familiar por derivación de la Autoridad Judicial, mediante el pronunciamiento judicial oportuno. Por ejemplo, en el País Vasco solo se contempla en el art 18 el acceso vía judicial, de hecho el título del decreto es “...regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad autónoma del País Vasco”, así como el de las Islas Baleares, que también lo contempla en su título: “... por el cual se establecen los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial”.

En las demás regulaciones (Asturias, Comunidad Valenciana, Galicia, Castilla la Mancha, Castilla León, Cataluña y Aragón), contemplan la doble forma de acceder a los puntos de encuentro, judicial y las administraciones con competencias en materia de protección a la infancia.

Además, existe otra manera de acceder a los puntos de encuentro, que no sea la derivación de una entidad pública como es el acceso por voluntariedad o acuerdo entre las partes (Figura 1).

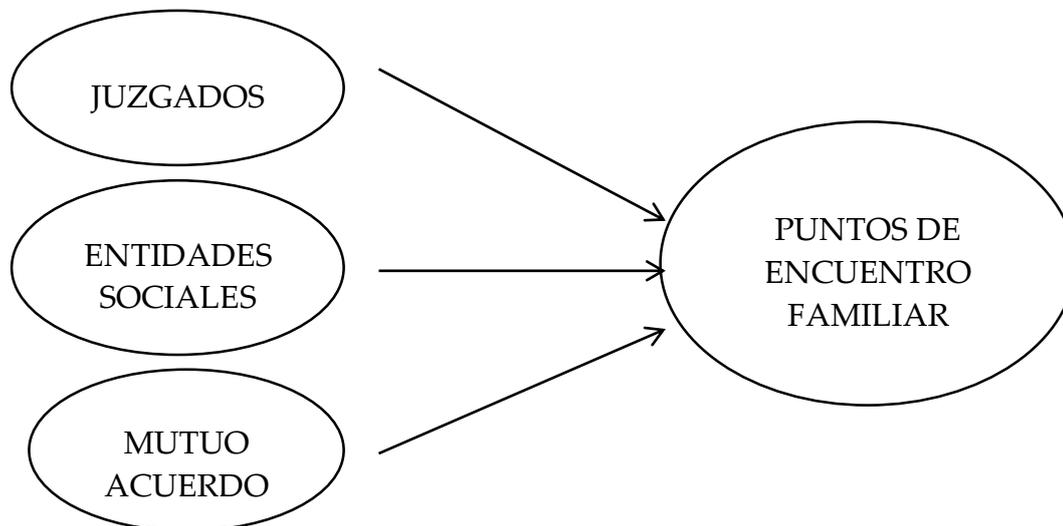


Figura 1: Formas de acceso a los puntos de encuentro familiar

Los Decretos de Asturias y Castilla y León, son los únicos que establecen la posibilidad de que las familias pueden solicitar de mutuo acuerdo la utilización del servicio el punto de encuentro sin que exista de por medio una derivación por parte de alguna entidad pública. Así, estos casos excepcionales no tendrán un seguimiento por parte de las entidades jurídicas o sociales y en muchos casos servirán como paso previo a la solicitud judicial del desarrollo de las visitas a través del punto de encuentro. En este sentido, en el decreto de Castilla y León, se contempla que la intervención finalizará cuando lo decida alguna de las partes y, en todo caso, transcurrido un año desde que se inició.

En el artículo 11 del Decreto de Asturias, establece como requisito la evaluación previa por parte equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, y siempre que sus características concretas sean susceptibles de ser intervenidos desde este servicio. Además, los progenitores deberán efectuar una solicitud previa a la Consejería competente en materia de servicios sociales, para que se conceda o no la utilización del punto de encuentro.

En el artículo 6.3 del Decreto de Castilla y León se establece: *“Excepcionalmente, cuando exista disponibilidad y el equipo técnico lo considere adecuado, las familias en las situaciones antes descritas podrán utilizar el Punto de*

Encuentro Familiar cuando lo soliciten de mutuo acuerdo sin necesidad de derivación de autoridad competente. La intervención finalizará cuando lo decida alguna de las partes y, en todo caso, transcurrido un año desde que se inició.”

Excepcionalmente, el Decreto de Cataluña que establece los servicios técnicos de punto de encuentro, determina en su artículo 8.1 c) que: *“además de las dos entidades públicas, la Red de Atención y Recuperación Integral a las mujeres en situación de violencia machista se puede solicitar el ejercicio de los derechos de relación y comunicación con los hijos e hijas a los y las menores bajo la tutela de mujeres en situación de violencia machista, mediante un acuerdo entre los progenitores, y previa evaluación del equipo técnico.”*

Resulta paradójico que esta regulación determine la posibilidad de acceder a los puntos de encuentro a través del acuerdo entre los progenitores (con la solicitud de la Red de Atención y Recuperación Integral a las mujeres en situación de violencia machista) teniendo en cuenta que esta circunstancia se puede considerar una acción de mediación, cuando la mediación está prohibida por la ley. Tal posibilidad de mediación quedó enervada por la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, cuando estableció en su art. 44 -EDL 2004/184152-, la reforma del art. 87 ter de Ley Orgánica del Poder Judicial -EDL 1985/8754- y, al desarrollar las competencias civiles de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, dispuso cómo "está vedada la mediación" entre otros, en los procesos de nulidad, separación y divorcio, relaciones paterno filiales, o que tengan por objeto la adopción o modificación de medidas de trascendencia familiar en que los implicados, sean víctima /autor, inductor o cómplice, de actos de violencia de género.

1.6 Usuarios

Teniendo en cuenta los objetivos que pretenden los puntos de encuentro y las entidades que pueden derivar las situaciones familiares a estos lugares, los

usuarios vienen determinados en primer lugar *por ser familias o componentes de unidades familiares*, y por el *momento evolutivo* por el que están pasando, antes, durante o después de un proceso de ruptura de los vínculos o las relaciones familiares. Los componentes de las unidades familiares con lo que se interviene en los puntos de encuentro en mayor medida se trata de progenitores y sus hijos, pero las relaciones familiares van más allá de las relaciones parentofiliales, por lo que acuden a estos lugares otros integrantes de las composiciones familiares, como abuelos, tíos, hermanos, etc...

Así, los usuarios que atienden los puntos de encuentro pueden ser los siguientes:

- Familias¹ en las que la mala relación o la falta de comunicación entre los progenitores provoca conflictos y disputas a la hora de realizar la entrega y recogida del o los menores, en el cumplimiento del régimen de visitas establecido.
- Las familias que tienen dificultades en el desarrollo del cumplimiento del régimen de visitas establecido en la resolución judicial. Dificultades derivadas de situaciones en las que existe una oposición o fuerte rechazo de una de las personas progenitoras para que él o la menor mantenga contacto o relación con la otra, progenitores en situación de riesgo al relacionarse con menores, menores que muestren disposición negativa a relacionarse con uno de los progenitores, o que no tiene asumida la figura de uno de los progenitores, a causa de un tiempo prologando si verse o relacionarse con él/ella.

Con carácter general, y teniendo presente que los hijos/as tiene derecho a estar y relacionarse de forma adecuada con sus

¹ En cuanto a los voluntarios se deberá atender a la Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado

progenitores, con sus familias extensas² y allegados, a fin de asegurar y garantizar un desarrollo integral óptimo; pueden ser usuarios de los puntos de encuentro familiar cualquier persona con derecho a relacionarse con el menor, siempre y cuando esa comunicación sea buena para este y esa derivación al punto de encuentro familiar haya sido acordada por autoridad competente (judicial o administrativa), tal y como se determina en las normativas.

- Existencia de violencia hacia una de las partes o familias afectadas por las medidas civiles establecidas en órdenes de protección.
- Familias cuyas circunstancias de salud, personales o sociales (enfermedad, toxicomanía o cualquier otra dependencia, u otras circunstancias personales o socio-familiares) hagan necesaria la supervisión profesional de los encuentros establecidos en los procedimientos de ruptura familiar donde existe un derecho de visitas hacia los menores.
- Familias que tienen la necesidad de disponer de un lugar adecuado para llevar a cabo el régimen de visitas por inadecuación de la vivienda o residencia en otro municipio.
- Los y las menores separados de sus familiares con medida de protección de acogimiento en familia ajena o extensa y con una regulación establecida de contactos con las personas progenitoras u otros familiares en el Punto de Encuentro Familiar.

² En el artículo 3, párrafo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño se establece que: *"En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño"*

1.7 Recursos humanos

Los recursos humanos que tienen los puntos de encuentro están formados por un conjunto de personas, generalmente con titulación universitaria que tendrá las funciones de ejercer todas las actuaciones o competencias que tienen establecidas en las regulaciones o normativas.

De una manera u otra, todos los Decretos, la ley valenciana y el documento marco, viene configurando los puntos de encuentro como un servicio social, y por tanto su creación, control y financiación depende de las Consejerías de Servicios Sociales. En la mayoría de los puntos de encuentro, si bien la titularidad corresponde a la administración pública, la gestión corresponde a entidades sin ánimo de lucro o sociedades privadas, y por tanto la dependencia de los profesionales es directa de dichas organizaciones. Por ejemplo, el art 6 de Castilla La Mancha, deja bien claro que el servicio de los puntos de encuentro pueden prestarlo directamente la administración o a través de fórmulas de gestión de servicios públicos previstas en el ordenamiento jurídico, pero en este caso el personal del punto de encuentro familiar no tendrá ninguna relación laboral con la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

El Decreto de Andalucía, es la única que establece que el personal cualificado y multidisciplinar que integre la actividad profesional en el servicio de Punto de Encuentro será personal propio de la Administración de la Junta de Andalucía, cuando ésta ejecute el servicio directamente o la entidad adjudicataria, cuando el servicio se ejecute por contrato administrativo.

1.7.1 Equipo técnico

Dado lo especializado del trabajo en los puntos de encuentro, sobra determinar que los profesionales que trabajan en ellos, los integrantes del equipo técnico.

Si bien todos los Decretos y la ley, reguladores de los puntos de encuentro familiar, se ponen de acuerdo en establecer que los equipos técnicos estarán formados por un equipo multidisciplinar compuesto por profesionales de diversa formación académica, no establecen una posición unánime para determinar cuáles deben ser esas titulaciones o quién debe ejercer las labores de coordinación. A excepción del Decreto de Andalucía, el resto de normas regula como debe ser la composición del personal de los puntos de encuentro familiar, en cuanto a sus titulaciones. Además, todos ellos hablan de una responsable o coordinador y de un equipo técnico, y los decretos de Galicia, País Vasco, La Rioja, Castilla y León, y el Principado de Asturias regulan la intervención del personal voluntario.

A este respecto todas las legislaciones establecen que la profesión de psicólogo, trabajador social, educación social son imprescindibles en la composición de los equipos. Además de esas titulaciones, aparecen otras 3, pedagogía, psicopedagogía y derecho, como las siguientes con más demanda por parte de las legislaciones, para formar parte del trabajo en el Punto de Encuentro. Además, aparecen otras dos profesiones que pueden formar parte de los equipos como puericultura, en el Decreto de la Rioja, y auxiliar administrativo en el de la Comunidad Valenciana.

Si bien las legislaciones hacen una enumeración de las legislaciones que pueden formar parte de los recursos humanos de los equipos técnicos de los puntos de encuentro, no existe una unanimidad a la hora de determinar cuáles son necesarias para tal fin. Las únicas que han planteado requisitos mínimos en las titulaciones han sido la de la Comunidad Valenciana, Castilla la Mancha y Castilla y León. Así, mientras en la Ley de la Comunidad Valenciana debería existir al menos, un psicólogo y un licenciado en derecho, para el decreto de Castilla la Mancha como mínimo debería formar parte del equipo técnico un psicólogo, un trabajador social y un educador social, para el de Castilla y León,

sin mencionar expresamente de titulaciones habla de estudios de carácter social, educativo, psicológico o jurídico y determina que debería existir al menos un psicólogo, un trabajador social, un educador y un licenciado en derecho, si bien estos dos últimos podría ser una misma persona que forme parte del personal de varios puntos de encuentros al mismo tiempo.

El trabajo en los puntos de encuentro requiere, no solo una titulación específica, derivada de las ciencias sociales, la psicología o el derecho, sino que se hace necesario complementar dicha formación con otra experiencia teórica y/o práctica. A la hora de determinar la formación adicional de los técnicos, las regulaciones tampoco son unánimes en este sentido. Algunas determinan que los técnicos deberían tener formación en mediación familiar, terapia familiar y/o violencia de género, igualdad, etc...

En cuanto al número de personas que deben formar parte de los equipos técnicos, pocas son las normativas que se han anunciado al respecto. Solamente Cataluña afirma que debería haber el mínimo de profesionales será de cuatro, incluyendo a la persona de coordinación.

El documento elaborado por el Ministerio tampoco establece una limitación sobre las titulaciones que deben formar parte del equipo técnico, sí que recomienda la utilización de personas con diferentes perfiles profesionales de las ramas psicológicas, sociales, jurídicas y educativas, que además deberán tener formación específica y complementaria. Esta formación, deberá versar sobre aspectos relativos a la mediación, orientación familiar, terapia familiar o violencia de género, áreas formativas que se convierten en el complemento de la formación inicial universitaria de los profesionales que trabajen en estos servicios.

Al contrario de lo establecido anteriormente, pocas legislaciones son las que de alguna manera establecen restricciones en las funciones de los técnicos.

En concreto, en el Decreto de Cataluña se establece en el artículo 3 de manera explícita no hacen funciones de peritaje, diagnóstico, tratamientos psicoterapéuticos, mediaciones entre las partes, asesoramiento jurídico a las partes, u otros de similares características y en el artículo 5 establece que *“las profesionales del Servicio técnico de punto de encuentro no podrán llevar a cabo ningún procedimiento de mediación con las personas usuarias”*.

1.7.1.1 Funciones del equipo técnico

Todas las actuaciones de los puntos de encuentro familiar, y por extensión de sus equipos técnicos, se mueven entre las decisiones judiciales (o de las administraciones cuando son ellas las derivantes) y el conflicto existente en la familia. Por eso, todas las funciones tienen que ver, por un lado, de modo explícito con el cumplimiento del régimen de visitas establecido, su observancia y vigilancia, la comunicación a las entidades de las incidencias o del seguimiento, y de modo implícito con la facilitación el régimen de visitas, actuar como personas neutrales que ayudan a las partes en conflicto a llegar a acuerdos, orientarles respecto a la relación con sus hijos.

Las **funciones** de los técnicos de los equipos de los Puntos de Encuentro, recogidas por las normativas, son las siguientes:

- La preparación y el seguimiento de las visitas e intercambios que se celebren en el Punto de Encuentro Familiar.
- Recepción, evaluación, realización del programa familiar, intervención y revisión de los casos que se atienden, así como la elaboración de los informes correspondientes.
- Emitir informes sobre cumplimiento, desarrollo de estas visitas, incidencias, propuestas en relación con la continuidad, modificación, finalización o suspensión de la utilización del servicio y en especial, aquellos que solicite la entidad que derivó

la situación familiar al Punto de Encuentro. En la Rioja periodicidad semestral y en castilla la Mancha y Cataluña, trimestral. En algunos casos se atribuye a los técnicos del Punto de Encuentro la capacidad de emitir los informes y recomendaciones para la modificación del ejercicio de los derechos de relación y comunicación con los hijos e hijas acordado.

- Mantener la necesaria coordinación con la autoridad que derivó el caso.
- Ofrecer un espacio neutral y seguro para todas las personas implicadas para el ejercicio de los derechos de relación y de comunicación con los hijos e hijas.
- Tratar de minimizar las repercusiones negativas mientras dure la situación.

1.7.2 Coordinador

En la mayoría de los decretos y la ley que regulan los puntos de encuentro, así como en el documento marco, aparece nominada la figura del coordinador como parte del equipo técnico.

En líneas generales lo que establecen los decretos y la ley es que el coordinador del punto de encuentro ejercerá como responsable de su funcionamiento y será el encargado de dirigir las actuaciones del equipo técnico, de las personas voluntarias y de los profesionales en prácticas, además de llevar a cabo las actuaciones de coordinación con otras instituciones y entidades. En el decreto de Cataluña, además no solo asumirá la representación del servicio, sino que entre otras cosas será quien realice las entrevistas iniciales y de seguimiento a las personas adultas implicadas, será el responsable de efectuar las entrevistas de reconducción de conflictos y las entrevistas de cierre, coordinar las reuniones externas con los órganos de derivación u otros

profesionales e internas con el personal del Servicio técnico de punto de encuentro, y revisar y enviar los informes del personal técnico.

No hay unanimidad sobre la determinación de quién debe ser el responsable de ejercitar la coordinación. Los decretos de Asturias, País Vasco, Galicia y Castilla la Mancha, establecen que la figura del coordinador deberá ser uno de los integrantes del equipo técnico sin especificar cuál es la titulación que debe tener, la ley de Valencia establece que deberá ser el licenciado en Derecho, y las demás normativas no realizan ninguna mención específica sobre la titularidad del mismo.

La modificación del decreto de Galicia establece en el artículo 16.2.3 que la figura del coordinador *“En los puntos de encuentro familiar de titularidad pública y gestión directa la dotación de este puesto se realizará de acuerdo con la normativa reguladora de la función pública”*.

Solamente en dos normativas (Castilla y León y las Islas Baleares) amplían los requisitos de formación y/o experiencia que debería tener la persona que ejerce las labores de coordinación. En el segundo se establece que el coordinador debería tener 12 meses de experiencia en trabajo en punto de encuentro familiar y en el Decreto de Castilla y León se determina que: *“deberá contar con una de las titulaciones establecidas para el equipo técnico y con una formación específica de al menos 300 horas en total de las siguientes materias: mediación familiar, orientación familiar, igualdad y violencia de género. Además establece que deberá tener una experiencia profesional relacionada con intervención en Puntos de Encuentro Familiar, orientación, mediación o apoyo a las familias de duración no inferior a tres años”*.

El documento marco establece que al menos En todos los puntos de encuentro familiar deberá existir al menos una persona encargada de la coordinación del Punto de Encuentro Familiar, que es quien asume la

responsabilidad del correcto funcionamiento de cada centro y que se encarga de dirigir las actuaciones del equipo técnico y voluntarios que trabajan en el mismo (artículo 12.1.3). Además, y para conseguir una mejor labor de coordinación entre todas las instituciones, insta a las comunidades autónomas “a establecer las vías de coordinación más adecuadas con las entidades derivantes, tanto judiciales como administrativas, ya sea a través de informes, reuniones profesionales o memorias técnicas emitidas por el equipo técnico”.

Además, permite cierta independencia para que los profesionales del Punto de Encuentro Familiar puedan establecer los canales de coordinación que consideren oportunos con aquellos recursos que puedan ser necesarios para el buen funcionamiento del servicio.

1.7.3 Personal voluntario y en prácticas

La labor del voluntariado y del personal en prácticas, si bien no se puede considerar como parte del equipo técnico en *stricto sensu*, pueden ejercer una labor de actuación en los puntos de encuentro. Aunque el ejercicio de esta actividad no es un cometido de este trabajo ni este tipo de personal forma parte de la investigación efectuada, se señala que diversas legislaciones establecen y regulan las dos figuras de personal.

En líneas generales se establecen 3 recomendaciones al respecto:

- Las personas voluntarias o profesionales en prácticas relacionados con el ámbito de actuación de éste podrán realizar labores de apoyo al personal técnico del Punto de Encuentro Familiar, siempre bajo la supervisión de miembros del equipo técnico.
- Se garantizará la presencia en todo momento en el Punto de Encuentro Familiar de un miembro del equipo técnico, y el número de personal voluntario no podrá ser superior al de personas profesionales.

- La participación y el régimen jurídico del personal voluntario vendrán determinados por la legislación que le resulte aplicable³ y los convenios de colaboración con las diversas entidades de formación superior.

1.8 La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar

Los espacios de intervención denominados “puntos de encuentro familiar” son un recurso joven, con menos de dos décadas de existencia. Las actuaciones que se plantean en ellos no tienen ningún referente específico de intervención psicológica, si bien estamos hablando de un espacio de intervención psicosocial, donde se efectúan labores de orientación psicológica, asesoramiento, counselling, y donde las actuaciones psicológicas, además, tienen su punto de partida en las estrategias de mediación, los métodos de intervención terapéutica en situaciones de crisis, terapia breve, centrada en soluciones, etc... Todo ello en un contexto donde se desarrollan las actuaciones, y por ende, con los límites establecidos en él, la ley y el Derecho.

El servicio de punto de encuentro y el trabajo que se realiza en ellos, no se puede situar como en un marco profesional determinado o de servicio, para poder enmarcar en términos comparativos. Como referente, los puntos de encuentro se pueden situar entre aquellos servicios de atención a las personas, como los servicios sociales, por la atención directa hacia los sujetos y de intervención sobre los aspectos más esenciales de los individuos como las relaciones entre ellos, los espacios de atención, intervención y asesoramiento de las organizaciones no gubernamentales (ONG), por el carácter gratuito y abierto del mismo, y los espacios de atención psicoterapéutica o de mediación, en cuanto a que se pretende orientar e intervenir con las personas para que

³ En cuanto a los voluntarios se deberá atender a la Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado

adquieran habilidades y porque se utilizan estrategias alternativas de resolución de conflictos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la intervención en los puntos de encuentro, el punto de partida tiene un origen dicotómico, por un lado se sitúan la población que se atiende, las familias en las que se produce una ruptura de sus relaciones y por otro, el entorno ambiental donde se lleva a cabo, el medio judicial.

Conjugar dichos puntos de partida, el psicológico y el jurídico, es una labor difícil, y a veces imposible, ya que enlazar los derechos que tienen las personas por el motivo de serlo, al tener regulados los actos que tienen que ver con la organización de la familia y las acciones personales, juntamente con el bienestar de las personas en el desarrollo de sus procesos personales o como grupo, podría ser, en ocasiones como mezclar dos agentes antagónicos, el agua y el aceite.

El término *derecho*, proviene del latín formal "ius", y del latín vulgar "directum", palabra que daba la idea de lo que es recto, razonable, legítimo e imparcial. A veces, no es posible encajar los derechos con lo que se considere lo mejor para las personas desde el punto de vista psicológico. Cuando hablamos de situaciones tan profundas y primarias, como son las relaciones entre las personas que conviven en unidades, que podríamos llamar familias, limitar sus deseos, intereses o bienestar al derecho puede ser un contrasentido.

La premisa fundamental de la existencia de los puntos de encuentro, y por supuesto la intervención en ellos, radica en entender *el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y/u otros parientes o allegados y su seguridad en dichas relaciones, y en el interés superior del menor*⁴, derecho que viene recogido en

⁴ En el artículo 3, párrafo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño se establece que: "En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de

las legislaciones europeas, nacional y autonómicas donde se regulen cualquier cuestión en la que intervengan menores. Aquí radica la dificultad. Decidir cuál es el interés del menor en los procesos de separación de sus progenitores o en las relaciones con sus familiares.

La intervención con las familias en los puntos de encuentro se fundamenta en los momentos en los que ese derecho establecido para con los menores y sus progenitores o familiares no se está cumpliendo, se está llevando a cabo de una manera que afecta negativamente a los menores, u ocurre alguna circunstancia que hace que el régimen de visitas se debe desarrollar en un entorno neutral, con la posibilidad incluso de que ese contexto sea “controlado”.

La pregunta, entonces, sería: ¿cómo efectuar una intervención desde el punto de vista psicosocial, cuando existe un mandato judicial en base al ejercicio de unos derechos, si las relaciones personales no se pueden conseguir de una manera obligada? Quizá esta pregunta no tiene una respuesta clara, pues se basa en la paradoja escrita anteriormente, la unión de la norma, el derecho, con las libertades personales, las relaciones familiares. Intentar fomentar y/o construir relaciones degradadas, destruidas o mal construidas, con una obligación legal choca frontalmente con el sentido de las relaciones.

Desde el punto de partida de la actuación psicológica y la atención social, la dificultad de la intervención radica en la atención de las personas que no quieren ser atendidas, en aquellas que no han pedido ayuda o que ni siquiera saben que van a necesitar ayuda.

Algunos autores (Gil Monte, 2005) han denominado esta situación como “el síndrome de ayudar a quien no quiere ser ayudado”, para aludir a todos los síntomas asociados a la sensación de impotencia y frustración que genera el no

bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.”

poder realizar el trabajo porque el destinatario del mismo no quiere ser atendido, aún a costa de causarse un perjuicio. Podemos estar hablando de aquellas actuaciones en las que se dan situaciones de orientación, ayuda, asesoramiento, de intervención terapéutica, generalmente en el campo de la atención social y a la salud.

En los puntos de encuentro aparecen estas circunstancias con mucha claridad. Lo habitual, es que el cumplimiento de las resoluciones donde se establecen unas visitas entre los menores y sus familiares se desarrolle en un ambiente en el que, como punto de partida, ellos no hayan solicitado y no estén en disposición de ser ayudados, ni si quiera, de percibir cualquier necesidad de ayuda. La paradoja se genera cuando hay que intervenir en una situación problemática después de, por ejemplo, un “mandato judicial” sin que las personas hayan, en muchos casos, pedido esa intervención, ni sean conscientes de sus necesidades. Esta situación puede llegar a convertirse en una fuente importante de conflicto y ambigüedad de rol que afecta negativamente a la identidad profesional del trabajador, al tiempo que merma su ilusión por el trabajo y su realización personal. Es por esto, que aumenta el contexto donde se puede desarrollar una situación de estrés, y donde se desarrollen más posibilidades de que los trabajadores puedan pasar por una situación de estrés crónico, como el burnout.

Para no ser pesimistas, diremos que la intervención psicosocial que se efectúa en el punto de encuentro no es del todo, tan ineficaz, pues intenta, consigue, en multitud de situaciones minimizar las situaciones de conflicto que se presentan, y permite la posibilidad de que los progenitores y sus hijos entiendan la dualidad (norma-relaciones saludables) y la lleven en práctica.

Las escasas referencias que existen sobre la intervención psicosocial en el punto de encuentro (Calzada, Sacristán y de la Torre, 2010) entienden que su punto de mira es la reducción del conflicto existente. Para ello, los trabajadores

utilizarán todos los medios y las técnicas de intervención que estén a su alcance, desde su experiencia personal y profesional, pasando por estrategias de mediación, intervenciones terapéuticas, de resolución de conflictos, intervención en crisis, teorías del cambio, etc...

Para conseguir el éxito en la intervención todas las actuaciones en el punto de encuentro pasan por una serie de etapas.

En primer lugar hay que desarrollar una atmósfera de tranquilidad, donde sean posibles los acuerdos y la toma de conciencia del problema. Para ello, es necesario que las disputas judiciales hayan finalizado. Esto, que parece una tarea sencilla, o cuestión de tiempo, a veces es imposible de conseguir, porque los progenitores o los familiares están inmersos en continuas batallas judiciales de las que les resulta difícil escapar. En ocasiones, hay que manejar el tiempo, dejar que la situación se vaya estabilizando (incluso con esos continuos enfrentamientos judiciales), e incluso es recomendable que se *toque fondo*. Hasta que no ocurren situaciones límites, debidas al agotamiento emocional, un conflicto puntual, o aparecen nuevos elementos en escena (nuevas parejas, nuevos hijos), los protagonistas de los conflictos no toman conciencia de sus problemas y no son capaces de poner de su parte para llegar a soluciones.

Conjuntamente con el primer presupuesto debe ocurrir una normalización del régimen de visitas. Es decir, que las visitas interpuestas desde la entidad judicial (o administrativa) se lleven a cabo con la mayor regularidad posible, y otra vez, sin conflictos. Este punto de partida y objetivo a la vez, es el indicador de la conflictividad más grande que se puede plantear en los puntos de encuentro, la utilización de los menores. Si la utilización del cumplimiento del régimen de visitas parte por utilizar a los hijos como moneda de cambio o se fomenta la permisividad y la toma de decisiones en los menores, además de perjudicar el desarrollo emocional y cognitivo de los niños, va a

obstaculizar el fomentar estrategias de negociación y de resolución de conflictos.

El siguiente nivel a donde se debe encaminar la intervención en los puntos de encuentro está siguiendo el modelo de mediación estructural de Coogler, (en Schwebel, Gately, Renner y Milburn, 1994) la definición de las reglas y normas sobre las cuestiones a negociar, a resolver, y crear la atmósfera para bloquear la estrategias competitivas, y fomentar y reforzar la conducta cooperativa.

Los siguientes niveles de intervención se encaminan a hacerles conocedores a los integrantes de los conflictos de las consecuencias que implica y el desarrollo que tiene el proceso de ruptura en los hijos y en ellos mismos, centrar la atención de los progenitores en sus hijos y sus necesidades (delimitar el campo de interacción que van a tener en un futuro), de tal manera que sean conscientes de entender las necesidades de estos y anteponerlas a las propias, legitimarles en sus roles parentales o familiares, conseguir iniciar o restablecer canales de comunicación óptimos, ayudar a gestionar mejor las dificultades y practicar habilidades de negociación.

Llevando la intervención a un terreno más práctico o tangible, la intervención o las actuaciones del régimen de visitas que se pueden producir en los puntos de encuentro deben ajustarse no solo a las características del caso concreto y su determinación judicial o administrativa. Todas las intervenciones tienen que ver con las relaciones entre ellos y sus familiares y siguiendo la división efectuada por Calzada, Sacristán y de la Torre (2010) se puede hablar de dos tipos de intervención, por un lado, según la modalidad del régimen de visitas y por otro, según los lazos de convivencia.

1. Según la modalidad del régimen de visitas

Siguiendo esta tipología se pueden establecer dos modalidades, las entregas y recogidas de los menores y las visitas entre ellos y sus familiares en el interior del punto de encuentro.

a) Entregas y recogidas de los menores: consisten en la intervención de las y de los profesionales en los momentos en los que los familiares acuden al servicio de punto de encuentro para entregar o recoger al o a la menor en el desarrollo del régimen de visitas. En estos casos, el punto de encuentro familiar actúa como intermediario y supervisor de esas entregas y recogidas.

b) Visitas de los menores en el interior del punto de encuentro. Esta modalidad del régimen de visitas puede ser doble, en función de si existe o no una supervisión constante de un profesional del equipo técnico.

Visitas tuteladas: son aquellas visitas o comunicaciones que se hacen dentro del punto de encuentro y que se desarrollan de forma controlada bajo la supervisión y presencia continuada de una o de un profesional del equipo técnico del servicio. Generalmente este tipo de visitas tiene un tiempo de duración máximo que varía de una a dos horas.

Visitas sin supervisión constante. En estas comunicaciones, si bien la presencia del equipo no es constante, sí que existe una observación en el desarrollo de la interacción entre los menores y sus familiares

2. Según los lazos de convivencia

Si bien, la mayoría de las actuaciones tienen que ver con la temática relacionada con las circunstancias que motivaron la aparición de estos centros (las situaciones de ruptura familiar tras una separación o divorcio), hay otra casuística que afecta a otros niveles de relación familiar (Calzada, Sacristán y de la Torre, 2010).

a) Situaciones de ruptura familiar: Estas actuaciones suelen corresponder con la mayoría de las situaciones con las que se intervienen los puntos de

encuentro, y suelen venir derivadas por la conflictividad existente o surgida entre los progenitores en el momento de llevar a cabo el cumplimiento del régimen de visitas que hace necesario la utilización de un lugar neutral y adecuado.

b) Comunicaciones entre abuelos y nietos: Después de las situaciones judiciales derivadas de por procedimientos de separación y/o divorcio, las relaciones entre los abuelos y los nietos son las más frecuentes en los puntos de encuentro familiar. Los contextos de conflictividad en las relaciones entre los padres de los menores y los abuelos, a veces, se provocan distanciamientos, discrepancias, disconformidad e inducen a los abuelos, a solicitar por vía judicial, un sistema de comunicaciones con sus nietos.

c) Relaciones entre hermanos: En ocasiones, las rupturas familiares también provocan la ruptura de la convivencia entre los hermanos, porque cada uno permanezca viviendo con un progenitor diferente. En estas ocasiones, el Punto de Encuentro Familiar puede servir, no sólo de lugar donde los progenitores quieren entregar y recogen a sus hijos sino que puede ser un espacio donde estos hermanos se relacionan entre ellos.

d) Comunicaciones entre otros familiares y los menores: Al igual que los abuelos, pero en menor medida, otros familiares como los tíos o la familia extensa pueden solicitar, a través de las Instituciones judiciales o administrativas, un régimen de visitas con los menores.

En resumen, de este capítulo se deriva las bases conceptuales y el marco de intervención de los puntos de encuentro familiar. Se ha definido las actuaciones que se realizan en ellos y se han identificado el tipo de profesionales que llevan a cabo la intervención, con el objeto de reconocer la muestra del estudio empírico que se va a efectuar en las siguientes páginas.

En el siguiente capítulo expondremos los conceptos centrales que intervienen y son objeto de la investigación. Así, describiremos los factores de calidad de vida, calidad de vida laboral, y realizaremos un análisis de los factores que obstaculizan y protegen el constructo de calidad de vida laboral.

CAPÍTULO 2. CALIDAD DE VIDA LABORAL: FACTORES OBSTACULIZADORES Y PROTECTORES

Después de sentar las bases teóricas y de conocimiento del marco de estudio de la investigación, en este apartado analizaremos la calidad de vida laboral y los factores los factores asociados que intervienen en ella.

En la primera parte se presenta el estudio sobre los conceptos de calidad de vida y calidad de vida laboral, para después describir los factores que intervienen en los trabajadores. Para ello, se ha estudiado la dualidad de los factores intervinientes en función de si contribuyen a obstaculizar la calidad de vida laboral o de si actúan como mecanismos de protección. De entre los factores obstaculizadores se presentan las variables de estrés o estresores y el burnout que puede estar presente en los profesionales que trabajan en los puntos de encuentro de Castilla y León. Por lo que se refiere a los factores protectores, se exponen las estrategias de afrontamiento, la resiliencia y el engagement.

2.1. Precisiones terminológicas: Calidad de vida y calidad de vida laboral

2.1.1. Calidad de vida

El término calidad de vida laboral (CVL) es una especificación de la idea más general de la acepción denominada como calidad de vida (CV). Aproximarse a la definición de los términos CVL o CV no es una tarea fácil, pues son conceptos multidimensionales que describen diversos factores de la existencia humana y que los sujetos valoran como aceptables o no, en relación con sus elementos (tanto materiales como simbólicos) en referencia o comparación con el mundo que les rodea y de sus expectativas, valores y creencias. Los dos conceptos, se utilizan de manera coloquial para describir una experiencia vital, que en su punto de partida puede tener un doble enfoque: el

ámbito objetivo, externo al sujeto, medible o palpable y, por otro lado, la realidad experimentada o subjetiva del individuo, la valoración de la experiencia o lo percibido.

La calidad de vida ha sido la aspiración humana de todos los tiempos (Moreno y Ximénez, 1996). Desde diferentes ámbitos y profesiones (historiadores, antropólogos, sociólogos o psicólogos) ha habido una preocupación por estudiar la calidad de vida y sus consecuencias. Donde todos convergen en gran medida es en considerar la calidad de vida como la búsqueda de la satisfacción personal, bien sea con los recursos existentes o mediante la asignación de recursos (internos o externos), con el fin de dar respuesta a sus necesidades y alcanzar el bienestar.

Si nos adentrarnos en la significación del concepto de calidad de vida, aunque el término se utiliza desde hace muchos años y no existen referencias históricas (García, 1991), la literatura moderna sitúa el origen del término en los debates existentes en la década de los años 50. En estos años se planteaba estudiar la calidad de vida en relación a las condiciones de salud, educación, economía, los aspectos ambientales y su vinculación con las condiciones de la vida urbana. Así pues, la preocupación por la calidad de vida surge no sólo en relación con el ámbito de la psicología, sino también con los aspectos políticos, económicos, médicos o sociológicos, entre otros.

El interés por conocer el bienestar humano y la preocupación por las consecuencias de la vida en sociedad, ha llevado a la necesidad de conocer la realidad de la calidad de vida, a través de procesos medibles. Desde las ciencias sociales se ha intentado determinar cuáles eran los recursos que identificaba el individuo para conseguir su bienestar y satisfacción. Así, cabe hablar de calidad de vida como elemento asociado a la dignidad humana y a la capacidad de adaptación del propio individuo (Maldonado, 2004).

Desde el punto de vista de la evolución del concepto de CV se puede hablar de la relación del individuo con la búsqueda constante de su mejoría y bienestar. En los últimos años, el término calidad de vida se ha relacionado con el área de salud y hace referencia a otros términos afines como bienestar, satisfacción y felicidad, aunque se ha utilizado para el desarrollo de programas de educación, de desarrollo de la comunidad, vivienda, medio ambiente, e incluso la expresión “calidad de vida” ha sido utilizada en política, deportes, anuncios, gobiernos, además de la atención médica (Barcaccia et al., 2013). Para la OCDE (1982), la calidad de vida se corresponde con diversas áreas de preocupación social sobre datos subjetivos que permiten incorporar una evaluación personal de la salud, la educación, los ingresos, la satisfacción personal y las condiciones sociales de un individuo.

La literatura asume que unificar el concepto de calidad de vida ha sido difícil entre otras cuestiones (Barcaccia et al., 2013) por lo abstracto del mismo, por su contenido multidimensional, por las dificultades de medición, y por su procedencia de diferentes orientaciones.

La calidad de vida o la satisfacción ante la vida mide la manera en que las personas evalúan, más que sus sentimientos actuales, su vida en su conjunto. Este indicador captura una valoración reflexiva sobre las circunstancias y condiciones de la vida importantes para el bienestar subjetivo. Andrews y Whitley (1976) destacaron que la CV no es el reflejo de las condiciones reales y objetivas, sino de su evaluación individual. De una forma general, Lawton (1975) la define como el conjunto de evaluaciones que el individuo hace sobre cada uno de los dominios de su vida actual. Shin y Johnson (1978) fueron más allá de la reflexión puramente personal y proponen la definición de la CV como: *"la posesión de los recursos necesarios para la satisfacción de las necesidades y deseos individuales, la participación en las actividades que permitan el desarrollo personal y la comparación satisfactoria con los demás"*. Levi

y Anderson (1980) no solo se centraron en el propio individuo y definieron la CV como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo.

Autores como Setién (1993, págs. 137-138), definen la CV desde el punto de vista sociológico en los siguientes términos:

“El grado en el que una sociedad posibilita la satisfacción de las necesidades (materiales y no materiales) de los miembros que la componen, capacidad que se manifiesta a través de las condiciones objetivas en la que se desenvuelve la vida societal y en el sentimiento subjetivo que de la satisfacción de sus deseos, socialmente influidos, y de su existencia poseen los miembros de una sociedad”.

Este punto de partida está vinculado de alguna manera a entender la CV como la apreciación de los parámetros por parte de la sociedad que determina las medidas de un marco convivencial donde se consideran las normas y materiales que componen dicha acepción. Además, aúna la consideración personal que realiza el propio sujeto sobre el sentido que le da a las relaciones con lo que dispone la sociedad y el sentimiento percibido del mismo. Felce y Perry (1995) definen CV como *“un bienestar general que comprende los descriptores objetivos y las evaluaciones subjetivas de bienestar físico, material, social y emocional junto con el grado de desarrollo personal y la actividad útil, muy ponderada por un conjunto de valores personal”.*

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) entiende la calidad de vida como: *“la percepción personal de un individuo de su situación en la vida, dentro del contexto cultural y de los valores en que vive y reacción con sus objetivos, expectativas y valores e intereses”.* Esta Organización afirma que la CV no es igual a estado de salud, estilo de vida, satisfacción con la vida, estado mental ni bienestar, sino que es un concepto multidimensional que debe tener en cuenta la percepción por parte del individuo de éste y otros conceptos de su vida.

Casas (1998) la define como “*experiencias que las personas tienen de sus propias formas y condiciones de vida, dando tanto o más valor a esa experiencia que a las condiciones materiales u objetivables definidas por los expertos*”.

Aunque la CV no tiene una definición concluyente y compartida, las definiciones nos dan a entender que el concepto de calidad de vida es un concepto *construido*, pues parte de una aportación de la sociedad que dispone de recursos a los individuos, y los criterios de cada sujeto desarrollan puntos de vista diferentes. Además es *personal*, pues la percepción de una misma situación, objeto o característica puede generar sentimientos de satisfacción en una persona y en otra no; es *dinámico*, puesto que es modificado por los cambios, acontecimientos y experiencias que da la vida, y es *multidimensional*, porque comprende características positivas y negativas de la vida.

Es necesario entender esta doble consideración o dimensión del concepto de CV (objetiva y subjetiva) para comprender de manera general lo que se quiere expresar con el término de calidad de vida. Pero ¿qué es lo que necesita una persona para considerar que tiene una calidad de vida? Para responder a esta cuestión Nordenfelt (1993) considera que se puede entender un doble eje en el término de CV. Una parte del *equilibrio* entre los deseos y la realidad personal que cada individuo tiene, y otra la *riqueza* objetiva que puede hallarse en una determinada situación, personal o colectivamente.

Es decir, el planteamiento diferencia la percepción personal de sus posesiones, aspiraciones, búsqueda de intereses y elementos que le causan bienestar o satisfacción y entre los elementos materiales que la sociedad pone a disposición para conseguir ese objetivo personal. No obstante, por el mero hecho de la condición humana, el elemento subjetivo es imprescindible para poder definir la calidad de vida y es el punto de partida para tener una visión más profunda de la CV (Barcaccia et al., 2013), pues es el aspecto que le hace ser un concepto más relativo que absoluto (Figura 2).

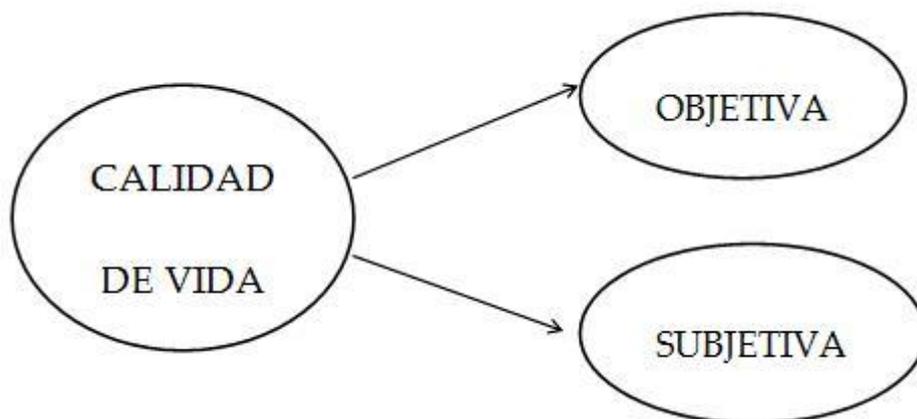


Figura 2. Dimensiones de la calidad de vida.

La calidad de vida es, por tanto, la suma de los elementos que disponemos en un determinado momento y situación, además de los niveles personales de percepción sobre la satisfacción individual. El modelo propuesto por Schalock y Verdugo (2002) señalan que las dimensiones o los factores que componen el bienestar personal de la CV son: Bienestar emocional, Relaciones interpersonales, Bienestar material, Desarrollo personal, Bienestar físico, Autodeterminación, Inclusión social y Derechos.

2.1.2 Calidad de vida laboral y satisfacción laboral

Si al hablar de calidad de vida hablamos del sentimiento, de la percepción personal del individuo sobre su satisfacción o bienestar, a la hora de analizar el término calidad de vida laboral (CVL) hacemos referencia a esa misma percepción individual pero en el entorno del trabajo, el entorno laboral.

La calidad de vida laboral, se puede considerar como una derivación de la percepción de la CV, una ampliación o especificación del constructo de calidad de vida. El trabajo se ha convertido en nuestra sociedad actual en un bien en sí mismo y más allá de su consideración como derecho o como factor de producción, en las sociedades actuales como la nuestra, compartir o poseer un puesto de trabajo se han convertido en el medio para la adquisición de bienes

de consumo, el acceso a productos de utilidad o una posición, que sin él, no sería posible.

El trabajo, cuando se tiene, se convierte en un factor más de la vida de los sujetos, y cuando no se tiene, se anhela la pertenencia a una posición social, económica, que te anima a disponer de recursos para el desenvolvimiento personal, por lo que el trabajo se convierte en una posición personal de vida. El trabajo nos da el sentido de la vida, mientras que el desempleo es considerado como la fuente principal de infelicidad y depresión (Frey y Stutzer, 2000).

El trabajo es un aspecto importante de la vida de las personas, ocupa un aspecto fundamental de su desarrollo, ya que los individuos pasamos gran parte de la vida desempeñando un trabajo, oficio o actividad laboral, por lo que el estudio del bienestar de los trabajadores durante su desarrollo ha sido objeto de investigación durante décadas.

El trabajo como parte de la calidad de vida en cuanto que favorece el bienestar emocional y persona, posibilita la adquisición o el intercambio de bienes, y redundan en ese significado de satisfacción. El trabajo es algo buscado por el individuo, esperado y resultado de las circunstancias laborales que explican el grado de satisfacción y bienestar. Una mayor bienestar de los empleados se asocia con un mejor desempeño laboral, menor ausentismo y afecta la rotación laboral, y por lo tanto de especial interés para las empresas y otras organizaciones (Frey y Stutzer, 2002). El sistema de empleo, los cambios en él mismo, la heterogeneidad de los tipos de trabajo y todo lo relacionado con los cambios laborales, las oportunidades del mercado laboral, las promociones, los despidos, etc., convierten al trabajador, en la pieza central del análisis de su experiencia laboral. Esto nos da la posibilidad de hablar de la calidad de las experiencias laborales y de los empleos y, por tanto, abre la puerta a estudiar el bienestar en el área laboral, y la calidad de vida laboral (Gameró, 2004).

El trabajo y la vida están entrelazados de tal manera, que los elementos del trabajo como las tareas diarias, el entorno físico, el contexto social y las relaciones interpersonales, tienen un impacto en la vida de un individuo dentro de ese entorno y fuera del mismo. Por ejemplo, si los empleados están estresados en el trabajo, el estrés puede extenderse a su vida personal que afecta a su forma de ver el trabajo y la vida, lo que podría alterar el equilibrio de la vida laboral (Juzge, Heller, y Mount, 2002).

El concepto de la calidad de vida laboral tiene su punto de partida en la década de los años 70, cuando aparece una preocupación por la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores. El llamado movimiento de la CVL se consolidó en la Conferencia Internacional celebrada en Columbia en el año 1972, cuya temática eran las dificultades del entorno laboral (Hian, y Einstein, 1990) que Davis y Cherns (1975) recopilaron la documentación de dicha reunión en su obra clásica, referencia de los orígenes de la calidad de vida laboral: *The quality or working life*.

Hackman y Oldham, en 1976, trataron de entender cómo influían las motivaciones internas de los empleados para llevar a cabo con eficacia el trabajo y con ello su calidad de vida laboral. Los autores afirmaron que los aspectos psicológicos del trabajo rara vez eran considerados como importantes, y sin embargo, dichos autores encontraron que estos factores fueron los que más contribuyeron a aumentar la motivación intrínseca de los empleados. En esta línea, es importante tener en cuenta que para la teoría de los dos factores de la motivación (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959), los factores “de higiene” son externos al sujeto e incluyen las políticas de la organización, las prácticas de supervisión y las condiciones físicas de trabajo. A pesar de que la falta o déficit de estos componentes crea insatisfacción en los empleados, no contribuyen en gran medida a aumentar la motivación intrínseca de los empleados.

Al igual que la definición del concepto de calidad de vida, la CVL tiene una concepción difícil de unificar por parte de los autores, pues su multidimensionalidad y el contexto en el que se desarrolla (laboral u organizacional), dificultan la tendencia a simplificar en una misma definición todas las consideraciones propias del término.

Es posible señalar que el estudio de la CVL ha tenido dos perspectivas metodológicas (Elizur, y Shye, 1990; González, Peiró y Bravo, 1996; Segurado y Agulló, 2002), una centrada en las condiciones de la vida laboral y otra en los aspectos psicológicos del empleado. Además, haciendo una comparación con el término de calidad de vida, los enfoques de los conceptos son equivalentes, ya que el enfoque subjetivo de la CV se puede asimilar al entorno laboral y el subjetivo a los aspectos psicológicos del individuo (Figura 3).

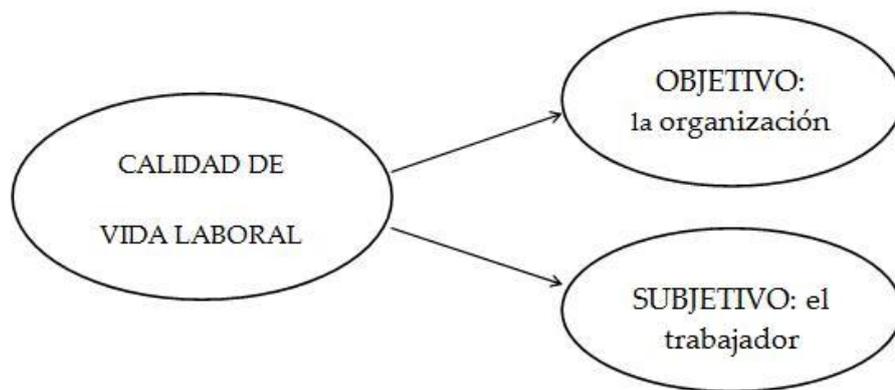


Figura 3: Componentes de la calidad de vida laboral

La dimensión objetiva está relacionada con el entorno laboral y las características laborales como el salario, las estructuras organizativas, la participación, la temporalización, el análisis de los puestos de trabajo la estructura organizativa, etc. (Davis y Cherns, 1975). Desde el punto de vista *objetivo u organizacional* se entiende que la calidad de vida laboral como las condiciones de trabajo y los elementos estructurales del mismo los que promueven las experiencias de bienestar personal laboral.

Desde este enfoque, la calidad de vida laboral se ha centrado en tratar de garantizar el bienestar integral de los empleados por la organización en lugar de centrarse solo en los aspectos relacionados con el trabajo (Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001), para conseguir los objetivos y metas propuestas por la organización. Se ha demostrado que las condiciones que mejoran la calidad de vida laboral de los trabajadores redundan en la seguridad de los trabajadores y su satisfacción. Además, condiciones de trabajo saludables garantiza la seguridad en el empleo, dan oportunidad a desarrollar la capacidad humana y asegura el crecimiento personal, factores cruciales para aumentar la productividad y la efectividad organizacional (en Adhikari, Hirasawa, Takakubo y Pandey, 2012). Los resultados positivos en la calidad de vida laboral indican que reducen el absentismo, presentan menor rotación y aumenta la satisfacción laboral (Havlovic, 1991, King y Ehrhard, 1997). Por esos motivos, la mayoría de las organizaciones entienden que los aspectos psicosociales del trabajo son los que impulsan el desempeño, la satisfacción y el compromiso organizacional (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959).

Carlson (1980), ha considerado que la calidad de vida laboral es a la vez, una meta, un proceso y una filosofía. Un objetivo o meta en cuanto a que representa el compromiso de la organización para activar la mejora del trabajo; un proceso en cuanto a que comprende los esfuerzos e implica la participación de todas las personas de una organización, y una filosofía porque la dignidad humana es fundamental para cualquier organización.

Desde esta perspectiva objetiva se entiende el concepto de CVL en las siguientes definiciones:

- *“un proceso para humanizar el lugar de trabajo”* (Waton, 1973).

- *"un proceso a través del cual, una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo"* (Guest, 1979).
- *"el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano"* (Fernández y Giménez, 1988).
- *"la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales"* (Robbins, 1989).
- *"gestión dinámica y contingencial de los factores físicos, tecnológicos y socio psicológicos que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando en bien estar del trabajador y productividad de las empresas"* (Fernandes, 1990).

El segundo punto de vista, *el subjetivo*, entiende la CVL como el equivalente a lo que podríamos considerar como satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc., (Segurado y Agulló, 2002). Desde este punto de vista, puede formar parte de un sentimiento personal, de la percepción de lo obtenido en el trabajo, lo esperado. La percepción del trabajador acerca de las condiciones laborales y los aspectos organizacionales va a determinar su CVL (Jenaro, Flores, González, Vega y Cruz, 2010).

Autores como Boisvert (1977) eran contrarios a identificar el término CVL como la satisfacción laboral, mientras que otros (Katzell y Guzzo, 1983; Guiot, 1985; Blanch, 2002) entienden que ambos términos se pueden fusionar, solapar e incluso intercambiar.

Nadler y Lawler (1983) analizaron la evolución del término CVL y encontraron que numerosos trabajos definían dicho término en función de la satisfacción laboral y la salud mental de los individuos en el trabajo. Judge y Watanabe (1993), examinaron la relación entre la satisfacción general y satisfacción laboral, y se encontraron evidencias suficientes para afirmar la existencia de una relación recíproca entre ambas variables. Así, se encontró un relación entre los rasgos de ambas variables y se observó que la satisfacción vital era un predictor significativo de grado de satisfacción laboral a los cinco años, aunque después perdía esa significatividad.

Locke (1976), fue uno de los primeros autores en definir la satisfacción laboral y lo entendía como un "*estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto*". Así, planteó considerar que el nivel de satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros.

Otros autores (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996), consideran la satisfacción laboral como el estado emocional de los sujetos, la actitud de las personas hacia el trabajo o como el resultado de una comparación entre las expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto de trabajo y las prestaciones que el puesto de trabajo le ofrece (Michalos, 1986). Es decir, la satisfacción laboral tiene que ver con el componente psicológico, emocional y cognitivo que un trabajador tiene de su trabajo, mientras que la CVL además de atender a ese componente, pone su énfasis en las condiciones propias del entorno laboral. La satisfacción es un componente de la calidad de vida en el trabajo, pero no un sustituto del mismo. La CVL es un concepto duradero, una meta a conseguir compartida por la organización y el trabajador mientras que la satisfacción laboral únicamente mide respuestas presentes de la situación percibida por el trabajador, sin importarle situaciones pasadas o futuras. No obstante, los dos

términos reflejan un estado de bienestar subjetivo, por lo que dependerá, en primer lugar, de las características de la persona para su determinación, y será una medida de su relación con el trabajo y las condiciones de éste.

Así, desde el punto de vista subjetivo han surgido definiciones sobre la CVL y la satisfacción laboral como:

- *“un trabajador disfruta de alta CVL cuando: a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro; b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales”* (Katzell, Yankelovich, Sein, Ornati y Nash, 1975).
- *“grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”* (Suttle, 1977).
- *“la satisfacción de los empleados con una variedad de necesidades a través de los recursos, las actividades y los resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo”* (Sirgy et al., 2001).
- *“la CVL es la opinión de los individuos hacia sus puestos de trabajo; a saber, el grado de confianza mutua, el aprecio, el dominio en el dominante trabajo (material y abstracto) las oportunidades de inversión del entorno en el trabajo que fueron proporcionados al personal”* (Farjad, y Varnous, 2013).
- *“las percepciones de los empleados de su bienestar físico y mental”* (Adhikari y Gautam, 2010). *“el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentados por las personas trabajadoras en su lugar de trabajo”* (Blanch, 2002).
- *“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta*

atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas” Muñoz Adánez (en Caballero y Salvador, 2004).

Un tercer enfoque de la CVL ha tratado de aunar las dos evaluaciones, desarrollando la idea de que la CVL tiene que tener en cuenta los aspectos subjetivos del individuo y objetivos del entorno laboral (en Silva, 2006). Así, han surgido las definiciones como:

- *“dar a los trabajadores de todos los niveles de la organización la oportunidad de tener una influencia sustancial sobre su entorno laboral a través de la participación en las decisiones relacionadas con su trabajo y así aumentar su autoestima y satisfacción” (Greenberg y Glaser, 1980).*
- *“la calidad de vida en el trabajo será buena y suficiente en la medida en que sean buenas y suficientes: las condiciones objetivas del puesto de trabajo y de su ambiente (calidad del empleo aspecto objetivo); la adecuación de las aptitudes y necesidades del individuo a las características del puesto (aspecto subjetivo), la satisfacción experimentada por los individuos en situación de trabajo. La calidad de vida del individuo considerada globalmente” (Visauta, 1983).*
- *“desde una perspectiva personal la CVL puede ser definida como la estimación o la apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del entorno y de la actividad laboral y que responden, en niveles satisfactorios, a las demandas, expectativas, deseos y necesidades de esa persona en el propio trabajo y fuera de él” (González, Peiró y Bravo, 1996).*
- *“la CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores,*

fomentado trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad, autonomía a los niveles inferiores” (De la Poza, 1998).

- *“grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y auto desarrollo individual y en equipo” (Fernández Ríos, 1999).*
- *“satisfacción de los empleados con una variedad de necesidades a través de los recursos, las actividades y los resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo” (Koonmee et al., 2010).*

En la actualidad, existe un interés creciente sobre el estudio de la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral (Pagan, 2013), que ha dado lugar a una proliferación de investigaciones sobre este tema en las últimas décadas, en diferentes disciplinas académicas como por ejemplo la psicología, la sociología o la economía. Una de las principales razones de este aumento de la atención es que la satisfacción puede proporcionar una valoración general (subjetiva) de la calidad del trabajo, como hemos visto, o una medida de la utilidad obtenida de él. Otra, porque puede ser considerada como una variable (independiente) para entender otros aspectos de relación entre el trabajador y la organización. Así, la satisfacción laboral se relaciona positivamente con las conductas de los trabajadores la satisfacción al cliente (Rogers, Clow, y Kash, 1994; Juzge et al., 2001), el compromiso organizacional y el rendimiento (Kokkinos, 2007), y negativamente con el absentismo (Clark, Georgellis y Sanfe, 1998), y tiene un efecto significativo sobre las variables económicas clave tales como la productividad, los beneficios y el PIB, entre otros (Akerlof, Rose, y Yellen, 1988; Clark, 1997).

La identificación de las medidas de calidad de vida es sin duda una tarea difícil, aunque hay una especie de común acuerdo sobre su concepto de

bienestar de los empleados (Gayathiri, y Ramakrishnan, 2013), por lo que calidad de vida laboral y satisfacción laboral deben estar unidos.

En general, la comprensión de los factores que intervienen en la satisfacción laboral es necesaria para mejorar el bienestar de las personas. Clark y Oswald (1996) argumentan que el nivel de satisfacción de un trabajador en el trabajo puede ser utilizado como una medida en la utilidad relativa de la tarea y como tal, es un indicador importante de la actitud y el comportamiento de un trabajador.

Otro enfoque a tener en cuenta, el de las teorías económicas, ha entendido la satisfacción laboral como un componente relativo que no solo surge en la percepción de un individuo que está influenciado por el empleo actual, ya que tiene su importancia en las oportunidades del mercado laboral general (Gamero, 2003). Los modelos económicos basados en la comparación, tienen en cuenta que la satisfacción laboral es el resultado de la confrontación de la experiencia laboral actual con otros estándares de comparación entre lo que el individuo busca y entre lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor es la discrepancia, menor es la satisfacción experimentada por el trabajador. En este sentido, la experiencia laboral es una consideración relativa de la misma, en cuanto a que el trabajo de un individuo parte del ideal que está en la mente de la persona, condicionado por su experiencia y sus aspiraciones. Los elementos de referencia comparativa que propone Gamero están los siguientes (Gamero, 2005):

- *Comparación con la experiencia vivida.* El individuo confronta su situación laboral actual con su trayectoria completa (tanto la prevista como la futura). La explicación tiene que ver con el hecho de que un individuo efectúa una valoración de su satisfacción laboral después de permanecer en un puesto de trabajo un tiempo determinado, por lo que los juicios de dicha satisfacción sobre un empleo están

condicionados a que el trabajador haya experimentado el empleo durante algún tiempo. Es lo que se ha denominado juicios ex-post (Gamero, 2004), cuando la experiencia vivida por el trabajador refleja la diferencia entre las utilidades experimentadas asociadas al empleo actual y a ése de referencia.

- *Comparación con las necesidades.* En referencia a las teorías de las necesidades (Maslow, McClelland, entre otros), los trabajadores comparan continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo. Si se satisfacen las necesidades aparece la satisfacción, mientras que al contrario surgirá un estado de tensión que hará que los trabajadores estén insatisfechos.
- *Comparación con los demás.* La Teoría de la Privación Relativa, importada de la literatura psicosociológica, establece que los sujetos juzgan su nivel de bienestar tomando como referencia la situación de otros individuos.
- *Comparación con las aportaciones y resultados.* Derivada de la Teoría de la Equidad de Adams, el trabajador observa las aportaciones y los esfuerzos realizados, y los compara con los resultados obtenidos. Si el resultado es percibido como favorable, el trabajador experimenta una satisfacción y si es al contrario, aparecerán sentimientos de insatisfacción e incomodidad.
- *Comparación con lo esperado.* Derivado de la anterior y con la referencia en la teoría de las expectativas de Vroom, la satisfacción surge en función de las comparaciones percibidas por el individuo entre lo que él debe darle a su actual trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

- *Discrepancias múltiples.* Surgida de la teoría de las discrepancias múltiples, supone una combinación de las comparaciones anteriores, por cuanto propone que los individuos utilizan múltiples combinaciones para evaluar su actual experiencia laboral.

2.1.1.1. Componentes de la calidad de vida laboral

Desde la aparición del concepto de calidad de vida laboral, se ha intentado determinar cuáles son los componentes, variables o factores que la determinan, no solo para intentar desarrollar una definición exhaustiva, como hemos visto, sino para poder determinar su evaluación y trabajar los factores que potencien aquellos aspectos laborales, de cara a incrementar la eficacia de los trabajadores en un ambiente laboral óptimo.

Algunos autores han analizado el carácter multidimensional de la CVL efectuando una clasificación descriptiva de los diversos componentes (Peiró, 1996; Segurado y Agulló, 2002). Otros autores, sin embargo, han agrupado las actividades de la CVL en categorías o componentes. Por ejemplo, Nadler, y Lawler, (1983), enumeraron los tipos de actividades de la CVL de la siguiente manera:

1. Participación en la resolución de problemas
2. Reestructuración del trabajo
3. Sistemas de recompensas innovadoras
4. Mejora del ambiente de trabajo

Sirgy et al. (2001) definen la CVL como: "*satisfacción de los empleados con una variedad de necesidades a través de los recursos, las actividades y los resultados que se derivan de la participación en el lugar de trabajo*" y la categorizan en dos: las necesidades de orden superior e inferior. Según ellos, las de orden inferior se componen de las necesidades de salud, seguridad, necesidades económicas y de

la familia y de orden superior se componen de las necesidades sociales, de estima, auto-actualización, de conocimiento y estéticas. Propusieron que la CVL se mide en los términos de las necesidades de los empleados, y en concreto, propusieron siete dimensiones:

- a) Las necesidades de salud y seguridad (protección de la mala salud y las lesiones en el trabajo y fuera del trabajo, y la mejora de la buena salud),
- b) Las necesidades económicas y familiares (salario, seguridad en el empleo, y otras necesidades de la familia),
- c) Las necesidades sociales (el tiempo libre fuera del trabajo),
- d) Las necesidades de estima (reconocimiento y valoración del trabajo dentro y fuera de la organización),
- e) Necesidades de actualización (realización del potencial dentro de la organización y como profesional),
- f) El conocimiento necesario (aprender a mejorar los conocimientos profesionales),
- g) Las necesidades estéticas (creatividad en el trabajo, la creatividad personal y la estética general).

En ocasiones, para determinar la CVL en un individuo se han tenido en cuenta indicadores poco explícitos, difíciles de medir. Bhanugopan y Fish (2008) miden la CVL como la falta de estrés en el trabajo, la falta de agotamiento del trabajo, la falta de intenciones de rotación y la satisfacción en el trabajo.

Otros, han atendido a identificar criterios laborales y personales. De acuerdo con Cordero et al. (1998) las medidas de calidad de vida laboral incluyen: la satisfacción en el trabajo, ganar dinero, ser miembro de los equipos de éxito, seguridad en el empleo y el crecimiento del empleo. Siguiendo esta

propuesta, Connell y Hannif (2009), indicaron tres factores en la calidad de vida en el trabajo, el contenido del trabajo, las horas de trabajo y conciliación de la vida, y el estilo de gestión/supervisión y estrategias.

Las medidas de calidad de vida laboral de acuerdo con Adhikari y Gautam son: un salario adecuado y prestaciones, seguridad en el empleo, seguridad y salud en condiciones de trabajo, trabajo significativo y la autonomía en el trabajo (Adhikari y Gautam, 2010).

El desarrollo de indicadores estándares que contribuyan a la determinación de factores estables de calidad en el trabajo ha sido y es en la actualidad, una preocupación objeto de numerosos estudios y proyectos. Desde el año 2008, las Instituciones Europeas han desarrollado el índice de Calidad en el Empleo (JQI) para determinar un índice cuantitativo anual de la calidad del empleo en Europa con el objeto a largo plazo de permitir un seguimiento de los cambios en el tiempo y una comparación entre los países en un momento determinado. Los indicadores de construcción del índice JQI son seis: (1) los salarios, (2) las formas no convencionales de empleo, (3) la conciliación de la vida laboral, (4) las condiciones de trabajo y seguridad en el empleo, (5) el acceso a la formación promoción profesional y (6) la representación de los intereses colectivos. Aunque en principio, los indicadores recogían datos objetivos de las medidas oficiales y subjetivos, de las encuestas efectuadas a los trabajos sobre las condiciones de trabajo, se optó por no incluir las medidas subjetivas de satisfacción, ya que podrían ser constituidas como un indicador en sí mismo, sustituto del propio JQI y en la actualidad, el índice se construye a partir de los datos recogidos de la Encuesta Europea de Población Activa (EPA) y la Encuesta de Condiciones de Trabajo Europeo (EWCS).

Siguiendo las definiciones propuestas y haciendo una síntesis del concepto, se puede decir que la CVL es un término empleado para definir la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones

laborales objetivas (entorno del trabajo, seguridad, higiene, salario, etc.) como subjetivas (la forma en que es vivida por el trabajador y el análisis de sus percepciones). La CVL comprende todas las condiciones del trabajo que promuevan la plena satisfacción de las necesidades de bienestar físico, social, económico y psicológico de los empleados, en armonía con el éxito de la organización. Al mismo tiempo, la calidad de vida en el trabajo es el grado de percepción subjetiva causado por la relación entre el ambiente de trabajo y la personalidad, y que refleja el estado de satisfacción personal y de felicidad en el trabajo (Monkevičius, 2014).

En nuestro estudio y atendiendo al componente subjetivo de la CVL, identificamos satisfacción laboral y calidad de vida laboral como un mismo concepto, ya que lo que nos proponemos es determinar los factores que contribuyen a la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar desde el punto de vista subjetivo, es decir, su satisfacción laboral, y su relación con los factores asociados.

Así, vamos a entender los componentes de la CVL siguiendo el modelo propuesto por Jenaro et al. (2010), que modifica el desarrollado originalmente por el de Segurado y Agulló (2002), y proponen un listado de componentes de la CVL agrupados en 4: 1) Componentes de tipo individual, 2) Componentes del entorno laboral, 3) componentes de la organización, y 4) otros componentes del entorno social (véase Figura 4).

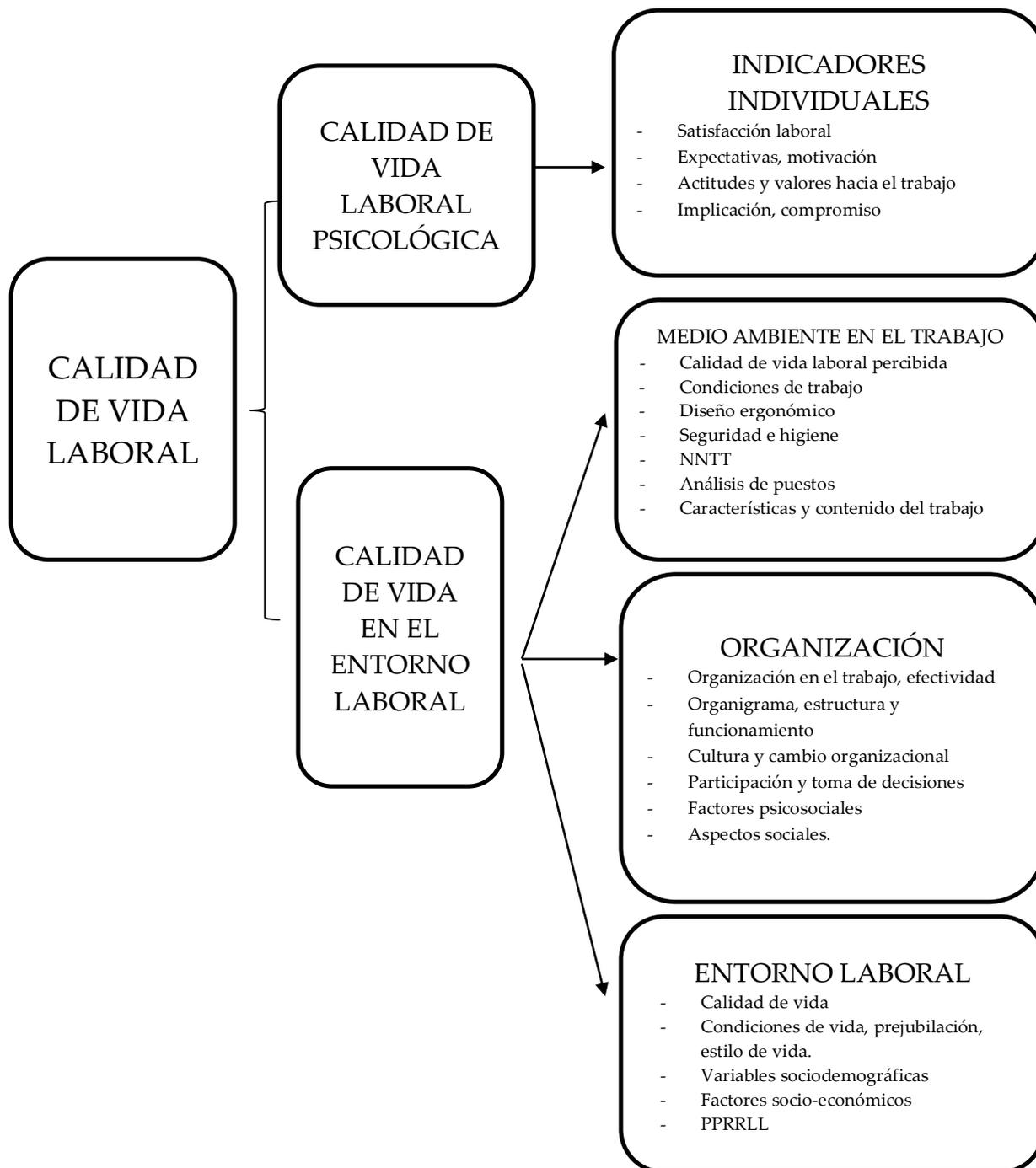


Figura 4. Indicadores de calidad de vida laboral de los diferentes niveles del sistema

Fuente: Jenaro, Flores, González, Vega y Cruz, 2010.

2.1.2.1.1 *Individuales*

Serían todos los aspectos derivados de la experiencia personal del individuo en el trabajo, de cómo el individuo percibe el trabajo y actúa en él (Jenaro et al., 2010). Aquellos relacionados, entre otros indicadores, con la satisfacción laboral, la motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación y compromiso, autoestima, percepción personal, etc.

2.1.2.1.2 *Medio ambiente en el trabajo*

Según la OMS, la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países.

Según el convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, elaborado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1981), se puede definir como política medioambiental aquella que está encaminada a prevenir los accidentes y daños para los trabajadores, que sean consecuencia de su trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo.

Además, se deberán tener en cuenta las medidas que afecten a:

- todas aquellas circunstancias que tienen que ver con los componentes materiales del trabajo,
- las relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan,
- la formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen,

- la comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa y a todos los niveles apropiados hasta el nivel nacional inclusive;
- la protección de los trabajadores y de sus representantes contra toda medida disciplinaria.

Los aspectos medioambientales tienen que ver con la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores, las condiciones tecnológicas, de trabajo, los aspectos ergonómicos como la localización física, las condiciones ambientales como la iluminación, temperatura, y las características y el contenido de trabajo que contribuya a mejorar la salud de los trabajadores.

Además, otros aspectos relevantes en la CVL para los trabajadores tienen lugar en la consideración de las condiciones del trabajo y que nos interesan en nuestro estudio son los aspectos económicos y salariales, los horarios laborales y el tipo de contrato. Los factores económicos en las relaciones laborales ha sido uno de los aspectos más estudiados a la hora de determinar la CVL y uno de sus principales determinantes, todo aquello que tiene que ver el salario recibido por el trabajador, los beneficios empresariales, los beneficios sociales, etc... (Mirvis y Lalwer, 1984; Wilcock y Wright, 1991; Sirgy et al., 2001).

El *salario* o la remuneración que obtiene el trabajador a consecuencia de su trabajo, ha sido una variable muy estudiada para determinar la satisfacción de los individuos. En líneas generales el salario puede ser visto como un factor es sí mismo que se entrega a un trabajador en compensación a una tarea y que influye en el grado de satisfacción laboral. Un salario alto o bajo puede ser el motivo para que un trabajo sea satisfactorio o insatisfactorio en sí mismo. No obstante, algunos autores (Locke, 1969) estudiaron que el salario es causa de satisfacción si lo comparamos con el que le gustaría tener, o bien con el de los compañeros (Taylor y Vest, 1992).

En general, las investigaciones han demostrado que el salario tiene un efecto significativamente positivo sobre la satisfacción laboral (Borra y Gómez, 2012) y se diferencia de otros conceptos como la remuneración, que tiene más factores añadidos que la simple recepción de un salario o paga (la forma de distribución, el cambio salarial, los beneficios no salariales, etc...)

Las investigaciones han documentado que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y las recompensas no monetarias, como la oportunidad para aprender cosas nuevas, oportunidad de lograr cosas que merezcan la pena (Limz y Semykina, 2013) y otros tangibles como recibir formación y poder conciliar trabajo/familia (Borra y Gómez, 2012). Según Pujol y Osorio (2003), la remuneración del empleado es más que la simple retribución económica, ya que incorpora otros valores asociados (seguridad, reconocimiento, autoestima, motivación, etc.) y afirmaron que la satisfacción con la “cuantía” de la remuneración depende de la comparación de los trabajadores entre lo que cobran y lo que creen que deberían cobrar.

Clark y Oswald (1996) fueron los primeros en modelar los determinantes de la satisfacción con el trabajo considerando el nivel de ingresos a partir de una ecuación de los ingresos, como medida de comparación con los ingresos esperados. Utilizaron datos de 5.000 trabajadores británicos para poner a prueba la hipótesis de que la satisfacción depende de los ingresos con respecto a una comparación o nivel de referencia. Sus resultados mostraron que a mayor cantidad de ingresos de un individuo en relación con el ingreso comparado, mayor será la satisfacción en el trabajo.

No obstante, cuando las necesidades psicológicas están cubiertas, la relación entre el salario y el bienestar es significativamente pequeña (Veenhoven, 1991), ya que se ha observado que hay un cierto umbral cuando los ingresos personales son mucho más altos que los ingresos promedios. Si se

cruza este umbral, la satisfacción es menos dependiente del crecimiento de los ingresos (Monkevičius, 2014).

Por otro lado, y siguiendo con los factores medio-ambientales del trabajo, Sánchez-Anguita (2006), afirma que entre los factores que contribuyen a desarrollar un deterioro en el clima laboral se encuentran las condiciones del trabajo como la sobrecarga, la elevada responsabilidad, la exigencia de altos niveles de atención, los horarios y los tipos de contrato. A continuación se van a estudiar las condiciones de trabajo relacionadas con el horario y el tipo de contrato, para determinar las características de la calidad de vida laboral en los trabajadores.

Al respecto, y al contrario de lo que se puede plantear, los análisis de *las horas de trabajo* sugieren que el trabajo puede ser una fuente de satisfacción para algunos trabajadores (Eirkof, Warhurst, y Haunschild, 2007). Según Cowling, (2005), un poco más de una quinta parte de los trabajadores del Reino Unido quieren trabajar más horas, la mayor parte lo hacen porque quieren promocionar en su trabajo, y una gran cantidad de ellos, porque quieren ganar más dinero. Según lo que sugiere Cowling, las largas horas de trabajo aumentan o disminuyen la satisfacción laboral, lo que "*para muchos trabajadores una cultura basada en las horas de duración no puede ser tan perjudicial para el disfrute del trabajo*" (Cowling, 2005, pp. 30).

Los horarios de trabajo y la distribución de la jornada laboral constituyen aspectos relevantes en la calidad de vida laboral y su satisfacción. El tiempo dedicado al trabajo puede ser un determinante para que el trabajador pueda emplear el tiempo restante a otras actividades sociales, familiares y personales. Un horario anormal puede producir, no solo problemas relacionados con la salud, sino un deterioro en el bienestar personal percibido. Por ejemplo, los trabajos por turnos se han demostrado como perjudiciales e indeseables para los trabajadores (Fenwick y Tausig, 2001). Las investigaciones han sugerido que

el trabajo por turnos aumenta el riesgo de problemas fisiológicos y psicológicos a causa de las interrupciones de los ritmos circadianos y los patrones de sueño y alimentación. Otros autores (en Fenwick, y Tausig, 2001) han encontrado que se asocian con problemas coronarios, gastrointestinales y otros factores de salud, así como niveles más bajos de bienestar psicológico, aumento de estrés percibido y malestar crónico. Trabajar un horario que no sea un horario diurno (tradicional) puede hacer que los empleados sean más propensos a experimentar conflictos entre su actividad laboral y los roles familiares (Wilson, Polzer-Debruyne, Chen, y Fernandes, 2007).

Hay evidencias de que cuando los trabajadores tienen la posibilidad de elegir los turnos (lo que se ha denominado flexibilidad laboral), los propios actores minimizan los efectos negativos del trabajo estándar. Según los datos de la Encuesta Social General canadiense de 1992 (Fast y Frederick, 1996) encontraron que el horario flexible (los trabajadores eligen cuándo comienza y termina su jornada de trabajo) reduce el estrés percibido, y tiene efectos positivos en los resultados de los empleados (Haar, 2008) y pueden mejorar el rendimiento en el trabajo y que conduce a la reducción de los conflictos familiares (Beutell, 2010). Al contrario, la inflexibilidad en el horario de trabajo, por ejemplo, se ha asociado con el conflicto entre el trabajo y la familia (en Beutell, 2010).

Entre la distribución por turnos, los trabajos que se llevan a cabo en un horario nocturno tienen efectos significativos negativos sobre los trabajadores, en particular su salud personal (Barton, 1994) y la vida familiar (Kinnunen y Mauno, 1998).

Pese a la amplia revisión bibliográfica realizada, no hemos encontrado investigaciones que estudien la relación entre el trabajo desarrollado los fines de semana y sus efectos en la satisfacción laboral, patrón que se sigue en el trabajo de los puntos de encuentro familiar. No obstante, el trabajo de fin de semana

implica la imposibilidad de conciliación de actividades de ocio (diurnas) con los familiares y amigos por lo que se presume, y a priori, tendrá cierta influencia en la satisfacción laboral. Al igual que lo estudios donde se han encontrado evidencias de los horarios por turnos, indicando que dificultan las relaciones sociales, por lo que el trabajo efectuado en horario de fines de semana, podrá tener su relevancia para la percepción del bienestar laboral. Las investigaciones realizadas sobre las consecuencias del trabajo por turnos, afirman que las mayores consecuencias de estrés se producen a la hora de integrar la vida laboral y familiar.

Los efectos perjudiciales de la distribución del horario laboral en comparación en la jornada denominada “estándar” (horario diurno), se extienden a otras áreas como el familiar. El trabajo que se desempeña fuera de los horarios de los demás, impide el contacto y las relaciones familiares, además de las actividades sociales. La familia es la principal víctima de los conflictos de un trabajador por turnos y la familia es también el factor decisivo en la eficacia del cambio intervenciones de los trabajadores (Wilson et al., 2007).

Un tercer factor relacionado con el puesto de trabajo es el *tipo de contrato*. Las primeras investigaciones que analizaron las modalidades de contratos (Hall y Gordon, 1973) encontraron que la satisfacción de las personas que tenían contratos a tiempo parcial estaban menos satisfechas con el trabajo que aquellos a tiempo completo, siendo los estacionales los que tienen una mayor relación negativa con la satisfacción (Gamero, 2007).

Según el estudio de la unión europea analizado por Kaiser (2007), se destaca que los titulares de los contratos temporales están menos satisfechos que los que tienen contratos indefinidos, tanto en hombres como en mujeres. Además, y relacionado con otras variables, tanto la composición familiar como el estado civil influye en la satisfacción laboral. Las mujeres que trabajan con niños pequeños menores de 3 están comparativamente menos satisfechas con su

número de horas de trabajo, y si se encuentran separadas o divorciadas, la satisfacción en comparación con las casadas también es menor.

2.1.2.1.3 Organización

En este sentido, se entiende por organización del trabajo aquellos aspectos de interrelaciones que se desarrollan en el entorno laboral entre el individuo y el sistema de organización. La organización contempla todo lo relacionado con los métodos de dirección y gerencia, la información y relaciones entre los trabajadores y los puestos, los aspectos relacionados con la estructura organizativa, la participación y la toma de decisiones, la autonomía, los diseños de los puestos de trabajo, la formación, comunicación, promoción y clima laboral.

En un estudio realizado por Leavitt, Fong, y Greenwald (2011), se descubrió que el papel de las actitudes implícitas hacia los compañeros de trabajo, supervisores, y la organización de los empleados es un factor determinante para su bienestar.

Las relaciones dentro de la organización del trabajo también es un factor que afecta a la percepción de la satisfacción en el trabajo. Por ejemplo, el sentirse apoyados en el trabajo por parte de compañeros y superiores es un determinante que contribuye a la satisfacción laboral, la participación y la reducción de síntomas de tensión, por ejemplo, burnout, (Elias y Mittal, 2001).

2.1.2.1.4 Entorno Social

Si el apartado anterior trata de las relaciones sociales internas del trabajador y la organización, en este epígrafe se estudian los aspectos que tienen que ver con los aspectos propios del trabajador y aquellos que le rodean. Así, podemos considerar en este apartado tanto las características sociodemográficas del trabajador y sus condiciones de vida, como las relaciones que establece fuera de la organización, los aspectos de relación o interacción sociales, las

relaciones con las otras esferas de la vida, como la familia y la prevención de riesgos laborales, los factores socio-económicos, etc...

Las características personales e individuales de los trabajadores que tienen su influencia en los niveles de satisfacción laboral han sido muy estudiadas por los diversos autores (Clark, 1997; Sloane y Williams, 2000; Sousa-Poza y Sousa-Poza, 2000). De entre estas características es posible destacar: (1) el género, (2) la edad y (3) el nivel educativo.

En primer lugar, la variable *género*, que identifica a la diferencia entre los hombres y las mujeres para determinar la satisfacción experimentada por los trabajadores, ha sido una de las más estudiada en la literatura de la calidad de vida laboral. Numerosas investigaciones han intentado averiguar la existencia de diferencias de género en la valoración de la satisfacción de los trabajadores y el por qué se producen (Bender, Donohue y Heywood, 2005; Sousa-Poza, 2003). Algunos estudios, o bien no han encontrado diferencias significativas en cuanto al género (Bilgic, 1998; Tait, Padgett, y Baldwin 1989; Royalty, 1998), o las diferencias encontradas han evidenciado unos niveles superiores de satisfacción en las mujeres frente a los hombres (Clark, 1996, 1997; Sloane y Williams, 2000), y viceversa (Chiu, 1998; Sousa-Poza y Sousa-Poza, 2000).

Cuando se plantea la explicación de estas diferencias en el género, hay pocos autores que den alguna explicación ante estas circunstancias. Clark (1997) ha propuesto que las diferencias de género se deben a que las mujeres presentan menos expectativas ante el empleo, a pesar de tener peores condiciones laborales. La investigación ha sugerido que los hombres y las mujeres usan cualitativamente diferentes criterios en su evaluación del trabajo. Desde esta perspectiva, la satisfacción en el trabajo se ve que es una respuesta emocional que resulta de la interacción entre las recompensas de trabajo y los valores del trabajo. Cuanto mayor sea la congruencia percibida entre las

recompensas y los valores, mayor es la satisfacción en el trabajo, cuanto mayor es la discrepancia percibida, menos la satisfacción (Oshagbemi, 2000).

Según algunos autores esta paradoja de la diferencia de género en la valoración del trabajo es un fenómeno transitorio (Souza-Poza, 2003), ya que estas diferencias tenderán a disminuir en cuanto la igualdad de oportunidades sea igual para hombres y mujeres, tal y como se está desarrollando el mercado de trabajo en la actualidad (Kaiser, 2007). Siguiendo esta manifestación, por tanto la (no) existencia de la paradoja de la satisfacción de género hacia el puesto de trabajo puede ser utilizado como un indicador del nivel de género, la modernización de un régimen de mercado laboral en términos de igualdad de condiciones e igualdad de oportunidades, teniendo en cuenta el estado de bienestar de las estructuras políticas y sociales y los diferentes mercados de trabajo.

Los primeros estudios sobre la diferencia salarial, partían de la premisa de que las personas solamente tenían en cuenta su propio salario y sus horas de trabajo, sin hacer referencia a los demás (Sloane y Williams, 2000). Después se entendió que la comparación con el salario de los demás es una importante fuente de satisfacción laboral, y que era determinante estudiar las diferencias en la percepción entre hombres y mujeres.

Algunos estudios han atendido a las diferencias de la satisfacción en el género, teniendo en cuenta los valores o aquello que se espera de la relación laboral, la *expectativa laboral*. Schuler (1975), encontró en su estudio que las mujeres valoran más que los hombres las oportunidades de trabajar con empleados agradables, mientras que los varones tenían más en cuenta las oportunidades de influir en las decisiones importantes y dirigir el trabajo de otros. Además, si partimos de las hipótesis encontradas en los estudios, por ejemplo, el estudio de la Asociación de Profesores Universitarios (Kinman, 1998), indican que las mujeres tienen menos expectativas en relación con el

trabajo, ya que si consigue poco, uno quedará satisfecho, mientras que si se espera mucho (por la parte del género masculino), y se obtiene mucho, se estará satisfecho, pero si se consigue poco, la satisfacción será menor.

Otros autores (Linz y Semykina, 2013), afirman que las diferencias de género pueden estar condicionadas por otras variables, como las recompensas laborales. Los estudios sugieren que las mujeres tienden a valorar las recompensas intrínsecas (recompensas asociados con el trabajo en sí, como la oportunidad de aprender cosas nuevas, la libertad en el trabajo) como más importante que los hombres, que valoran como más importantes las recompensas extrínsecas, entendidas por tales las recompensas recibidas por hacer el trabajo, tales como la remuneración, la promoción, la alabanza del supervisor.

Las diferencias de género en la satisfacción también aparecen cuando se comparan otras variables. Por ejemplo, Gamero (2007), en su estudio sobre el los factores explicativos de la satisfacción laboral de los trabajadores asalariados en España, encontró que el salario, el tiempo de trabajo y el contenido de la tarea tienen una mayor influencia sobre el bienestar de las mujeres. Sin embargo, los hombres encuentran menos satisfacción a la hora de desarrollar trabajos temporales y eventuales, quizá porque las mujeres tienden a conservar la relación entre la vida familiar y laboral con estos contratos, y por ello repercute menos en su satisfacción, como comenta el autor.

Volviendo a los factores previamente destacados, aludimos en segundo lugar a la *edad*. En este sentido, las variaciones encontradas en las diferencias de la satisfacción laboral de los trabajadores en función de la edad son mayores, y por tanto, menos concluyentes a la homogeneidad, que otras variables estudiadas. En los años 50 y 60 (Snyder y Dietrich, 1992) se documentaron una amplia variedad de estudios empíricos sobre la existencia de una relación positiva entre la edad y la satisfacción laboral. Alguna de las explicaciones a

esta relación, estaban en determinar que las características del trabajo analizado y la ocupación laboral contribuían a dicha afirmación. Estudios posteriores (Luthans y Thomas, 1989) encontraron que la relación entre la edad y la satisfacción laboral es curvilínea. En líneas generales, se puede determinar que la satisfacción laboral de los trabajadores ordenados por edad tiene forma de *U* (Clark, Oswald y Warr, 1996), estimándose el mínimo de tal relación en torno a los 40 años (Gamero, 2007).

Un estudio reciente (Carrillo-García, Solano-Ruíz, Martínez-Roche y Gómez-García, 2013), encontró que las edades extremas (los más jóvenes, y sobre todo los mayores, con entre 61 y 70 años) quienes muestran un nivel de satisfacción superior al de quienes se encuentran en edades intermedias. La explicación de esta circunstancia, según Mathieu y Zajac (1990) se debe, por un lado a la consideración de que en el envejecimiento de los empleados, éstos adquieren posiciones privilegiadas y se consideran más importantes para las organizaciones y por otro lado, porque aun no adquiriendo una posición de prestigio, los empleados cognitivamente justifican su labor como satisfactoria, especialmente cuando hay pocas posibilidades de cambio.

Un tercer grupo de variables se relaciona con el *nivel educativo*. En sus investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo, Clark y Oswald, (1996) encontraron que después de controlar los salarios, los trabajadores con mayor nivel educativo están menos satisfechos con su trabajo que los trabajadores menos formados educativamente.

Las explicaciones a tal relación, sugieren que el mayor nivel formativo exige un mayor nivel laboral y económico. La educación se puede entender como una inversión cuyos beneficios se desarrollan a lo largo del ciclo vital, y los resultados pueden estar sometidos a la remuneración percibida o esperada.

Una de las mayores preocupaciones estudiadas en los últimos años sobre el entorno socio-laboral de los trabajadores ha sido el factor de la conciliación entre la vida laboral y familiar, y como derivación de ésta, la aparición de conflictos entre el trabajo y la familia o viceversa, la familia y el trabajo. El debate entre lo que se ha denominado conciliación de la vida familiar y laboral se ha centrado en una serie de supuestos discutibles: que el trabajo se experimenta de manera negativa, con largas horas de trabajo; que "la vida" puede equipararse con las responsabilidades familiares, muy especialmente con el cuidado de los hijos, con el resultado de que las mujeres son el principal factor para el desarrollo de la conciliación; y que el trabajo y la vida son separables y tienen necesidad de ser separados.

La conciliación se considera como el grado en que un individuo puede equilibrar simultáneamente las demandas y el tiempo de trabajo remunerado junto con los derechos familiares y las actividades personales (Hill, Hawkins, Ferris, y Weitzman, 2001). La conciliación y el conflicto entre trabajo y vida son cuestiones importantes para las organizaciones, en la organización y los empleados. Moore (2007), sostiene que organizaciones que proporcionan a largo plazo el equilibrio entre la vida laboral y personal, crean empleados con una mayor lealtad hacia la organización y genera actitudes positivas en los empleados a la hora de trabajar. Equilibrar el trabajo y la vida en los aspectos temporales, de implicación y separar los roles familiares y laborales es fundamental para la salud mental de las personas. La teoría del Work-Life Balance afirma que las actitudes, emociones, habilidades y comportamientos de la persona que se producen en un dominio (ya sea de trabajo o vida personal) fluyen hacia el otros (Balmforth y Gardner, 2006). Estos efectos pueden ser positivos o negativos y puede ocurrir en ambas direcciones - trabajo-a- la vida personal y la vida personal al trabajo (Balmforth y Gardner, 2006; Hanson, Hammer, y Colton, 2006; Hill, Hawkins, Ferris, y Weitzman, 2001).

El estudio de la CVL de los trabajadores de los Puntos de Encuentro va a fijarse en la determinación de las condiciones laborales siguiendo el grado de satisfacción personal y profesional del desempeño del puesto de trabajo y en diversas características de la organización, ambiente, entorno laboral y social. Para ello, en nuestro estudio nos vamos a centrar en la determinación de algunos indicadores de los 4 componentes de la CVL anteriormente reflejados (Figura 5), vamos a agrupar en los 4 componentes del modelo de Jenaro et al., (2010), y son los siguientes:

- Indicadores *individuales*: Satisfacción laboral, Motivación, actitudes, valores hacia el trabajo y la implicación.
- *Medio ambiente de trabajo*: Calidad de vida laboral percibida, condiciones del trabajo, características y contenido del trabajo.
- *Organización*: Organización del trabajo, efectividad y productividad, organigrama, estructura y funcionamiento.
- *Entorno laboral*: Calidad de vida, estilo de vida y variables sociodemográficas.

2.1.3 Medición de la calidad de vida laboral

Medir la calidad de vida laboral es determinar un método de evaluación que intente descubrir, entre otras cuestiones, aquellos factores personales y organizacionales que la componen para poder efectuar un mejor estudio y comprensión. Para González, Hidalgo Salazar y Preciado (2010), la medición de la calidad de vida en el trabajo presenta muy escasos antecedentes e implica la utilización de cuestionarios desarrollados originalmente en otros contextos culturales, por lo que es necesario utilizar un instrumento adecuado a la lengua y la cultura en donde se va a utilizar.

No existe un método único para medir la calidad de vida laboral (Segurado y Argulló, 2002), si bien las evaluaciones actuales se basan en el desarrollo de métodos objetivos y subjetivos.

Los primeros, los métodos objetivos recogen información de las características de la organización, tanto de las condiciones físicas de los puestos de trabajo (iluminación, ruido, etc...), de las características del trabajo en sí (horario, salario, formación, etc...), y de los trabajadores (carga física y mental, rendimiento, etc...). Los instrumentos más utilizados para ello son listados, perfiles y check-list (Segurado y Argulló, 2002). Los métodos subjetivos analizan la calidad de vida laboral desde la percepción, opiniones y valoración personal de los trabajadores acerca del desempeño laboral (INSHT, 1988), y las medidas se basan en la observación, entrevistas, encuestas, cuestionarios y escalas elaboradas al efecto.

En el presente estudio se va a utilizar el método subjetivo, y para la medición de la CVL se ha utilizado una versión abreviada de la encuesta sobre indicadores de calidad de vida laboral utilizada en estudios previos (Flores, 2008; Flores y Jenaro, 2007; Jenaro, Flores, Caballo, Arias, y de Elena, 2006). Dichas preguntas parten de la premisa de intentar obtener las respuestas de los sujetos planteando a los individuos directamente las cuestiones (Jenaro et al.,, 2012), por lo que el cuestionario contiene una serie de preguntas abiertas y relacionadas con las variables demográficas, los estresores laborales y la valoración subjetiva de la calidad de vida y calidad de vida laboral.

2.2 Factores obstaculizadores de la calidad de vida laboral

En los últimos 30 años, se ha incrementado de forma exponencial el interés por estudiar todas las cuestiones vinculadas con la calidad de vida en el trabajo, enmarcadas en lo que conocemos como salud laboral (Díez y Dolan, 2008). Estamos asistiendo a nivel internacional y, muy especialmente, a nivel

europeo, a un aumento importante de estudios e investigaciones sobre estos “nuevos riesgos” como suponen, por ejemplo: el estrés laboral, el burnout, el acoso moral, entre otros (Brouwers y Tomic, 2000).

Los riesgos o “factores de riesgo” psicosociales se han definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo, y las condiciones ambientales y las funciones y necesidades de los trabajadores (ILO, 1986). En nuestro país la regulación de los riesgos asociados al trabajo determina que cualquier riesgo o factor asociado en el desempeño de la actividad laboral debe estar evaluado, controlado y minimizado. Así, la Ley española 31/1995 de *Prevención de Riesgos Laborales* (BOE, 1995) construye las bases para una representación de las *condiciones de trabajo* como un conjunto de circunstancias de *riesgo laboral*, al presentarlas como “*cualquier característica del mismo (trabajo) que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la salud y la seguridad del trabajador*”.

Entre las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables figuran la insatisfacción laboral, la desmotivación laboral, y muy relevantemente el estrés laboral y el burnout, considerado éste último como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes (INSHT, 2000).

En el presente estudio vamos a estudiar los factores que pueden obstaculizar la calidad de vida laboral del trabajador, en relación con el análisis de dos factores asociados como son, el estrés y el *burnout*.

2.2.1 El estrés

Dado que uno de los propósitos de nuestro estudio es la investigación y el análisis de los factores de estrés en los trabajadores de los puntos de

encuentro familiar y su contribución a la calidad de vida laboral, dedicaremos este apartado a abordar este concepto.

El estudio del estrés ha suscitado en las últimas décadas, numerosas investigaciones (Peiró, 1992) y Tesis Doctorales, debido al aumento en la preocupación por la salud de las personas, sobre todo relacionado con las condiciones laborales y la salud de los trabajadores. Este fenómeno ha adquirido una gran relevancia por considerar que puede formar parte de las condiciones de salud de los individuos. Además de considerar que en el estrés intervienen diversos factores como la edad el sexo, o los hábitos alimenticios y de autocuidado, se ha considerado que la situación de estrés que vive un individuo puede afectar a la salud y al bienestar de las personas y puede ser incluso causa de la aparición de otras enfermedades (INSHT, 2011).

El estrés laboral está situado dentro de la Directiva marco 89/391/CEE del Consejo, (Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el trabajo, 1989), así como la legislación en el ámbito de los estados de la Unión Europea, sitúan el estrés laboral dentro del marco jurídico de la seguridad y la salud en el trabajo. La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA) estima que el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea y que afecta anualmente a cuarenta millones de trabajadores. En las encuestas realizadas por la Fundación Europea en 1996 y 2006 sobre las condiciones de trabajo, un 28% y 22% de los trabajadores, respectivamente, afirmó tener problemas de estrés, una cifra superada únicamente por las afecciones musculoesqueléticas. Según la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (EUROFUND, 2010) el 22,4% y el 25% de los europeos (bien sea considerada la EU15 o EU27, respectivamente) consideran que el trabajo afecta a la salud. Por ejemplo, se han encontrado relaciones entre el estrés de origen laboral y los trastornos musculoesqueléticos en el lugar del trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el trabajo, 2000).

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2011), más de siete de cada diez trabajadores tiene algún problema de salud. Para la mayoría de ellos, sus problemas de salud están relacionados (originados o agravados) por el trabajo que realizan, en particular quienes presentan algún trastorno de tipo musculoesquelético (el 68% de los hombres y el 76.7% de las mujeres), pero también los que manifiestan sufrir cansancio y agotamiento, y estrés (Figura 6).



Figura 5: Problemas de salud de los trabajadores

Fuente: INSHT, 2011.

El estrés ha ido cobrando cada vez importancia en la percepción social del trabajo y en las consecuencias que puede tener para el trabajador y la organización. Esta importancia se percibe también en el interés creciente por el estudio de los factores que lo desencadenan, las reacciones de los sujetos y las estrategias de evaluación e intervención. La relación del estrés con el trabajo es fundamental para entender todos los factores que intervienen en el desarrollo

laboral de los trabajadores, como lo es también para entender lo que denominamos satisfacción en el trabajo y calidad de vida laboral.

Lo que entendemos por estrés puede funcionar como motivador y dar lugar a procesos creativos y de satisfacción laboral, pero cuando funciona como un factor negativo tiene como resultados adversos en el trabajo como sentimientos de tristeza, de disconformidad y de baja satisfacción laboral.

Aunque la explicación de la definición del estrés y de los diferentes tipos de estrés ha dependido de la disciplina o el enfoque elaborado, la mayoría de los investigadores (p. ej. Cooper y Payne, 1988; Lazarus, 1993) están de acuerdo en utilizar el estrés desde tres puntos de vista o enfoques diferentes: como un estímulo, como una respuesta y como percepción o transacción entre el individuo y el ambiente. Traducido a términos laborales, la Teoría Transaccional del estrés laboral conceptualiza el estrés laboral como un proceso que consta de tres elementos (Cox y Griffiths, 2010): los factores antecedentes, a saber, la exposición a los riesgos psicosociales organizativos, factores de estrés o estresores; los procesos perceptivos cognitivos que dan lugar a la experiencia emocional del estrés y las correlaciones de esa experiencia, tanto individuales (p.ej. la percepción psicológica o las condiciones de salud) como organizativas (p.ej. el compromiso organizacional).

El estrés como *estímulo* tiene su referencia en la física, en el área de la resistencia de los materiales y se define como la fuerza que se aplica a un determinado material y que produce una deformación (strain). Una vez que se retire el estrés, la propia elasticidad del material recuperará su forma inicial, si no es así, se producirá una deformación permanente.

Las teorías centradas en el estímulo explican el estrés teniendo en cuenta los estímulos o factores ambientales (externos) al sujeto que interpreta lo que afecta a su organismo. Este enfoque, defendido por las teorías de Holmes y

Rahe (1967) centran su estudio en la elaboración de listados de sucesos vitales que inciden en la salud física y psicológica de los sujetos. Desde la psicología también se ha entendido el estrés como el estímulo externo (situación nueva, cambiante, inesperada, intensa) que tensiona a la persona, provocando una deformación cognitiva y que con el tiempo se recupera, desapareciendo las reacciones o quedando alguna consecuencia.

Por su parte, desde hace ya varias décadas, Everly (1989) propuso la distinción entre dos tipos de estresores: psicosociales, estímulos que se convierten en estresores por la interpretación cognitiva del individuo y biológicos, por ejemplo exponerse a un ruido muy intenso.

Por tanto, el estrés como estímulo se puede definir como: *“un conjunto de fuerzas externas, de variables del medio físico o social (catástrofes, pérdida de seres queridos, acumulación de contrariedades personales, presiones del trabajo y de la vida urbana) que tienen un efecto desequilibrador, transitorio o permanente, sobre la persona”* (García Muñoz, 2004).

En segundo lugar, el estrés entendido como *respuesta* se centra en las respuestas fisiológicas o psicológicas que manifiesta una persona o un organismo ante un estímulo externo, ambiental o *estresor*. De esta forma lo característico y central del estrés será la respuesta que frente a él presenta un individuo. El autor más representativo de esta corriente es Selye que define el estrés como (Selye, 1956) *“la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda, sea ésta causada por, o resulte de, condiciones agradables o desagradables”*. Esta definición no ha estado exenta de críticas, al señalar que se centra únicamente en las respuestas fisiológicas sin contemplar los factores psicológicos que median en las reacciones ante los estresores. En este sentido, Labrador y Crespo (1993) distinguen tres niveles diferentes en la respuesta de estrés:

- Nivel cognitivo: incluye los procesos subjetivos de evaluación de la situación.
- Nivel fisiológico: refiere a la actividad de los ejes neural, neuroendocrino y endocrino.
- Nivel motor: corresponde a las distintas formas y estrategias con las que el individuo intenta afrontar la situación.

En tercer lugar, el estrés como *transacción* o interacción centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo. Tiene su representación en el Modelo Transaccional de Lazarus y Folkman (1984) que entiende que el estrés se expresa como una respuesta emocional, fisiológica y conductual, potencialmente patógena, cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que posee para afrontarlas. El ingrediente fundamental para considerar un estímulo como estresor es la codificación que realiza un individuo para considerar ese factor como amenazante por lo que los autores otorgan la importancia a la percepción del individuo.

Así, el estrés psicológico es originado por la transacción que realiza el individuo entre el entorno y el propio individuo. La evaluación de los estresores externos o internos y está sujeto a una evaluación cognitiva, es lo que se ha denominado *appraisal*. Dichos autores definen el *appraisal* como la interacción entre una amenaza externa, la evaluación cognitiva de amenaza (*appraisal primario*) y los recursos personales percibidos para enfrentar tal amenaza (*appraisal secundario*). Ivancevich y Matteson, (1989) lo definen como: “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un

evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas". Peiró (1999), distingue dos tipos de relación entre las demandas planteadas al sujeto y la evaluación que realiza de ellas para afrontarlas:

- 1) El estrés surge con la discrepancia entre las demandas del individuo y sus capacidades de afrontamiento.
- 2) La diferencia que existe entre las características del ambiente y las preferencias del individuo.

Finalmente, las definiciones de estrés como *percepción* entienden que el estrés aparece después de los procesos perceptuales que el individuo elabora ante los estímulos externos y las cogniciones. Aquí, el determinante del estrés son esas percepciones del individuo, mediante la evaluación de las situaciones y acontecimientos y solamente se valorará como estresante aquello que el individuo lo aprecie como tal.

Una vez definido brevemente el estrés, en el siguiente apartado revisaremos las causas del estrés y su relación en el ámbito laboral, así como la relevancia del estrés crónico y sus consecuencias. Aludiremos también a los factores asociados al estrés y al enfoque laboral del mismo.

2.2.1.1 Causas del estrés: los estresores

Tal y como hemos señalado, el estrés se produce por la presencia de un estímulo. Ese agente, interno o externo, es lo que se denomina *estresor*. Así, se puede definir como estresor a cualquier factor que causa estrés en la persona (Manassero, 2003). Para Buunk, de Jonge, Ybema y de Wolff (1991), un estresor es "*cualquier evento, situación o cognición que puede evocar una emoción negativa en el individuo*". La naturaleza de los estresores, por tanto puede ser múltiple y hace referencia a los estímulos como activadores o a cualquier factor que medie entre una actividad y un individuo. Según Buunk et al. (1991), una exposición intensa o prolongada a estos estresores puede causar graves problemas tanto

físicos como psicológicos, por lo que es necesario estudiar cuales son los agentes que intervienen en el estrés laboral.

El modelo OSI (Indicador de Estrés Ocupacional) de Cooper, Sloane y Williams (1988), considera seis tipos de estresores: los que provienen de *los factores intrínsecos al trabajo, desempeño de rol, relaciones con otros, logros y desarrollo de carrera, estructura y clima organizacional y relación familia-trabajo* (López-Araújo, Osca y Peiró, 2007).

Para Fernández-Abascal (1999) existen cuatro tipos de fuentes de estrés, tres de naturaleza psicosocial y una de naturaleza biogénica: los *estresores únicos* (cataclismos o alteraciones graves en el entorno vital de muchas personas), los *estresores múltiples*, que se encuentran fuera del control del sujeto (fallecimiento, enfermedad, pérdida del puesto trabajo, divorcio, etc.), los *estresores cotidianos* que alteran la rutina (perder algo, rotura, discusiones, etc.) y los *estresores biogénicos*, mecanismos físicos y químicos que provocan la respuesta de estrés (cafeína, anfetamina, extremos de calor o frío).

Jones y Bright (2001), clasifican las condiciones estresantes, en función de la significación psicológica o relevancia motivacional de la situación, en dos tipos:

- Estresores proximales. Hacen referencia a los cambios o acontecimientos que tienen una cercanía psicológica o relevancia personal. En consecuencia, hacen que diferentes personas ante una misma situación, respondan mayoritariamente ante ellos aunque no tenga para todos los mismos efectos.
- Estresores distales. Aluden a cambios alejados de la persona, esto es, a acontecimientos que no forman parte significativa de sus preocupaciones y, en consecuencia, la probabilidad de que se vea

afectada por ellos dependerá más de su historia personal que del estresor en sí mismo.

Siguiendo esta distinción, los estresores proximales desencadenarán una activación más intensa en una determinada persona, mientras que los distales generarán una mayor variabilidad en función de las diferencias individuales, produciéndose así una amplia diferenciación en sus formas de reaccionar ante ellos.

Los estudios sobre el estrés laboral (Peiró, 1992; López-Araújo, Osca y Peiró, 2007; Cox, Griffiths y Rial-González, 2000) indican que las diferentes condiciones de trabajo determinan el nivel de la experiencia de los trabajadores y por tanto, diferentes niveles de estrés. El trabajo es considerado como una fuente de estrés en sí misma y puede ser un medio donde surjan situaciones incontrolables por los individuos que causen procesos de estrés.

Desde este punto de partida, los estresores o las fuentes de estímulo laboral que puede provocar estrés son tantos como las condiciones mismas del entorno laboral. Además de los factores objetivos del trabajo, y teniendo en cuenta que el estrés tienen un componente subjetivo de valoración e interpretación, se puede afirmar que existe una gama casi infinita de estresores. Los estresores dependerán, pues, de las características personales, las estrategias de afrontamiento y de otros muchos factores.

Peiró (1999a) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías: 1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo, etc.); 3) aquellos relacionados con los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) relacionado con los

estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) la relación entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.).

Teniendo en cuenta las clasificaciones de los estresores según la literatura (Peiró, 1992; Manassero, 2003) y atendiendo a las características del trabajo de los puntos de encuentro, en el presente trabajo hemos dividido los estresores en los siguientes grupos (Figura 7): (1) condiciones laborales, (2) estresores de rol, (3) relaciones intralaborales y (4) relaciones extralaborales.

1) **Condiciones laborales:** En este sentido, se van a considerar como las condiciones laborales los aspectos que tienen que ver con la organización laboral y el contenido del trabajo. Sí podemos hablar de aquellas relacionadas con la organización laboral como los horarios de trabajo, la distribución de la jornada laboral o el salario, y todas las circunstancias que tienen que ver con las expectativas laborales.

2) **Estresores de rol:** El papel que desempeña un trabajador en una organización laboral está formado por un conjunto de actividades de conducta asociadas con su puesto de trabajo. Las relaciones que se desarrollan entre el trabajador y el contenido del puesto de trabajo son origen y fuente de estrés laboral. A este conjunto de expectativas se le denomina *rol*, (Peiró, 1992). La definición del rol laboral que le corresponde al trabajador en el desarrollo de su tarea dentro de una organización tiene que ver con tres factores fundamentales: el conflicto de rol, la ambigüedad de rol y la sobrecarga de rol.

- El conflicto de rol: es la situación que se produce cuando se desempeñan distintas funciones o demandas simultáneamente, teniendo en cuenta que realizar dichas tareas son incompatibles entre sí. El conflicto también puede aparecer cuando el individuo tiene que desempeñar labores que no quiere realizar, ya sea porque considera que no se ajustan a lo que está capacitado a realizar, porque las considere inútiles o porque no están acordes a su sistema de creencias y valores (Rizzo, House y Lirtzman, 1970). Aunque este tipo de conflictos son estresantes, sostenemos que la experiencia de estas circunstancias puede producir sentimientos positivos en lugar de contribuir a resultados disfuncionales de estrés para las personas que actúan en determinados roles.
- Ambigüedad de rol: se concibe como la poca definición de los objetivos y de los resultados esperados por el trabajador en el desarrollo de su actividad laboral (cuando las demandas no tienen la información suficiente o no está clara). Debido a la ambigüedad que se genera, hay una falta de información adecuada para ejercer el rol y este factor es estresante ya que interfiere de manera negativa en la capacidad del individuo para alcanzar las metas (Wincent y Örtqvist, 2009).

La ambigüedad de rol puede ser de tres tipos según si la indefinición procede de las informaciones asociadas (lo que la persona debe o no hacer), de los medios asociados (los procedimientos) o de las consecuencias asociadas (lo que se espera que haga).

- Sobrecarga de rol, que está asociado al exceso de carga del trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo (Greenglass, Burke y Moore, 2003). La sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador

percibe que las demandas de trabajo exceden sus recursos y habilidades para cumplir con su tarea laboral de manera exitosa en un período de tiempo establecido. En el factor opuesto estaría la falta de trabajo como factor estresante. La inactividad laboral ante el desarrollo de pocas tareas o la asignación de tareas muy simples, rutinarias o aburridas también puede ser causa de estrés laboral (Peiró, 1992).

3) **Relaciones intralaborales:** Las relaciones interpersonales, grupales y las relaciones con los clientes y usuarios del servicio pueden ser fuentes de estrés. En este sentido, las relaciones dentro del trabajo se han agrupado en dos. Por un lado las relaciones derivadas de la interacción entre los compañeros de trabajo y los superiores y por otro, la interacción con los usuarios.

En primer lugar, las relaciones con los compañeros y los superiores, son una variable que media en el estrés laboral. Las investigaciones han encontrado que el clima de trabajo de una organización puede ser una causa de estrés, y factores tales como la exclusión de las comunicaciones y la no participación en la toma de decisiones se han relacionado con la insatisfacción en el trabajo, la tensión y el estrés relacionado con el trabajo (Cooper, 2013). Tanto las relaciones con los superiores (incluyendo los estilos de dirección, las características personales de éstos) como las relaciones con los compañeros, en las que se incluyen factores como la rivalidad, falta de apoyo, y las relaciones con los subordinados o los clientes, son fuentes de estrés en la organización.

Las relaciones internas en el entorno laboral son un factor central para la identificación de la salud personas y organizacional (Peiró, 1992), y según Weinberg, Sutherland y Cooper (2010), la falta de apoyo en las relaciones de trabajo o las malas relaciones con los compañeros de trabajo son las principales fuentes de estrés en el trabajo, mientras que el apoyo organizacional percibido

ha demostrado que aumenta la satisfacción laboral de los empleados y reduce su estrés (Eisenberger y Stinglhamber, 2011).

En segundo lugar, en cuanto a los destinatarios del trabajo como fuente de estrés, la literatura ha estudiado las relaciones trabajador-cliente en el contexto de los proveedores de servicios. En líneas generales, se puede afirmar que los factores de estrés que caracterizan la interacción con los clientes es probable que tengan un impacto sustancial en proveedores de servicios (Yagil, Luria y Gal, 2008), y comportamientos de los clientes como agresiones verbales (por ejemplo, gritos e insultos) son una fuente común de estrés para los proveedores de servicios (Grandey, Dickter y Sin, 2004).

El estudio de las conductas agresivas de los clientes ha sido un tema recurrente a la hora de valorar la relación entre los trabajadores-clientes y su relación con la satisfacción laboral. En la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2011) el 11% de los sujetos declararon haber sufrido agresiones en el lugar de trabajo. Las conductas violentas a las que con más frecuencia señalaron los trabajadores haber estado expuestos fueron: a) agresiones verbales, rumores o aislamiento social, b) amenazas de violencia física y c) violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo. Por sectores, los trabajadores de las actividades sanitarias y sociales y los trabajadores de la administración pública y educación los que se encuentran expuestos en mayor medida a agresiones verbales, rumores o aislamiento social, que otros sectores laborales.

Además, según varios autores (Leiter y Schaufelli, 1996; Malasch y Leiter, 1997; Pinto, Lima, López da Silva, 2005), el contacto directo y continuo con personas con problemas, la sobrecarga emocional por la implicación que conlleva, la continua atención personalizada, la dependencia emocional que generan los conflictos, la pasividad de los sujetos y su apatía, la situación

personal dramática del usuario, y en ocasiones, la comunidad marginal con la que se trabaja pueden ser determinados como una fuente de estrés relevante.

En la intervención que se realiza en los puntos de encuentro la interacción con los usuarios tiene unas connotaciones muy especiales. Los sujetos que acuden a estos servicios no suelen haber pedido la ayuda que se les pretende prestar, por su imposición judicial, y en la mayoría de las ocasiones, ni siquiera sabe que va a necesitar ayuda. Además, las circunstancias propias de la derivación (quién la efectúa, la forma en la que se realiza, el momento de crisis en el que se encuentran, las repercusiones en su vida personal y familiar) tienen su implicación en el punto de partida de la relación de ayuda.

En ocasiones se ha descrito como fuentes de estrés, el propio colectivo sobre el que se actúa. Se ha llegado a establecer el concepto de: "Síndrome de ayudar a quien no quiere ser ayudado" (Gil-Monte, 2005), para entender los síntomas asociados a la impotencia y frustración de que genera el no poder realizar el trabajo porque el destinatario del mismo no quiere ser atendido, y por extensión además, a quien no ha pedido ayuda o ni siquiera sabe que va a necesitar ayuda.

4) ***Relaciones extralaborales:*** Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida, como la familia, las relaciones sociales, la conexión entre el conflicto familiar y laboral o viceversa, pueden ser causa del aumento del estrés laboral (Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux y Brinley 2005).

El trabajo y la vida familiar ya no son vistos como segmentos separados en la vida de una persona, ya que se conceptualizan como aspectos estrechamente relacionados de la experiencia personal. Desde este punto de vista, la familia es un factor de referencia a la hora de determinar el estrés laboral.

Los estresores relacionados con la familia pueden variar en severidad y grado de continuidad. Hay breves crisis familiares que contribuyen igualmente al estrés a largo plazo. Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de estrés y también puede constituir una respuesta al estrés, por lo que el estresor familiar puede ser tanto variable dependiente como independiente. La familia puede ser un lugar de alivio del estrés del trabajo o puede contribuir a que se acumule en gran medida.

El conflicto que puede surgir entre los roles laborales y familiares y su relación con el estrés se ha conceptualizado como dos formas diferentes de conflicto, pero mutuamente vinculados: el conflicto familia-trabajo y el conflicto trabajo-familia. Ambos entienden que puede existir una incompatibilidad en las funciones y responsabilidades entre los aspectos laborales y familiares. El conflicto que puede existir entre el papel de las demandas de la familia y el tiempo dedicado a ella y su interferencia con el cumplimiento de las responsabilidades relacionadas con el trabajo se denomina conflicto entre familia y trabajo, y por el contrario, las interferencias entre las demandas y el tiempo dedicado al trabajo con las responsabilidades relacionadas con la familia, se denomina conflicto trabajo-familia (Wilson et al., 2007).

Independientemente de la dirección del conflicto, cualquier conflicto entre los roles laborales y familiares puede aumentar el estrés y está vinculado a la insatisfacción laboral, y el burnout (Burke, 1988; Greenhaus, 1988).

En la revisión realizada por Eby et al. (2005) sobre 190 estudios publicados entre trabajo y familia señalan que, si bien existe un aumento en los estudios que sugieren que el trabajo y la familia puede influir positivamente entre sí, hay muchos más que apuntan a un influencia negativa en términos de conflicto trabajo-familia.

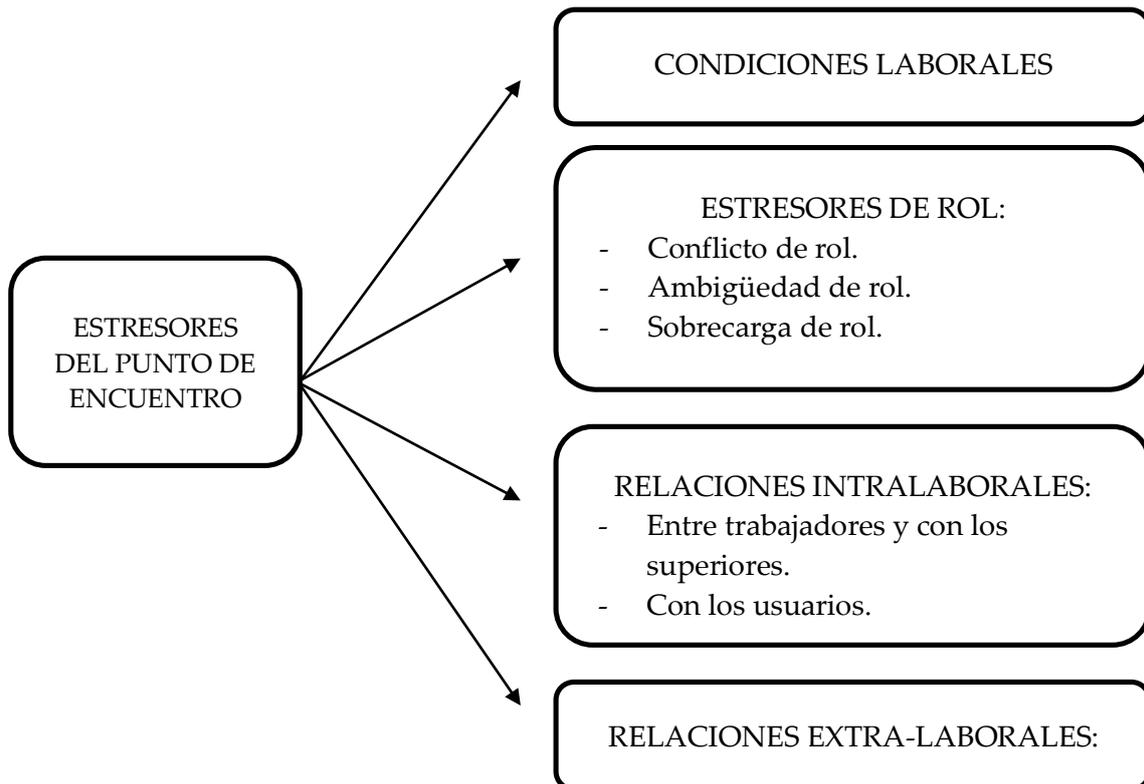


Figura 6: Estresores del Punto de Encuentro Familiar

2.2.1.2 El estrés laboral y sus consecuencias

Cuando el estrés se desarrolla en el transcurso de la actividad laboral, hablamos de estrés laboral. El concepto de estrés laboral asociado al trabajo productivo y a los problemas de salud que puede provocar, se ha hecho universal, de la manera que se puede afirmar que no existe un trabajo sin estrés (Manassero, 2003).

En las últimas décadas, el estudio del estrés ha suscitado numerosas investigaciones (Peiró, 1992), estudios y Tesis Doctorales, debido al creciente aumento en la preocupación por la salud de las personas, sobre todo relacionado con las condiciones laborales y la salud de los trabajadores. Este fenómeno ha representado una gran relevancia al considerar que puede formar parte de las condiciones de salud de los individuos. Se ha constatado que el

estrés puede afectar a la salud y el bienestar de las personas y se puede considerar que es causa de la aparición de otras enfermedades.

Tal y como se ha explicado en la definición del estrés, los autores no se han puesto de acuerdo en establecer una definición común del estrés laboral. La consideración del mismo, se puede entender como una percepción personal, una respuesta ante las condiciones del trabajo o una interacción derivada de éste.

Algunos entienden que el estrés laboral está en el individuo, independientemente de cuáles son los estímulos externos. Dentro de estas definiciones que consideran el estrés como una respuesta, el National Institute of Occupational Safety and Health, NIOSH (1999) el estrés en el trabajo *“es el conjunto de respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”*.

La Comisión Europea (1999) y el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2002), consideran el estrés laboral como: *“un conjunto de reacciones emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivas (preocupación, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, etc.), conductuales (abuso de drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicas, a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización y el entorno de trabajo; y constituye un estado caracterizado por altos niveles de excitación y angustia junto con la sensación de no saber sobrellevarlo”*.

Otros (Stanton, Bachiochi, Robie, Pérez, y Smith, 2002), entienden que el estrés en el trabajo es el fenómeno que surge ante la percepción amenazante o exigente dentro del ambiente del trabajo que provoca en una persona una experiencia de malestar

Por otra parte, si se considera como punto de partida el factor individual, se puede entender como estrés laboral la sensación de disfunción personal ante las experiencias que tienen los empleados como resultado de condiciones o eventos percibidos que ocurren en el lugar de trabajo; en otras palabras, el estrés laboral es y está formado por las respuestas psicológicas y fisiológicas emitidos por un individuo en un entorno de trabajo que no se desea, se percibe como incómodo, o como una amenaza (Montgomery et al., 1996; Chen y Silverthorne, 2006).

Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: (1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, (2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

Desde el enfoque del estrés laboral como una interacción entiende que se produce cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos personales o del entorno con los que cuenta el trabajador (OMS, 2006), y por tanto resulta de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo aunque también hay que tener en cuenta sus características individuales (Hotman, Jettinhoff y Cedillo, 2008).

El estudio del estrés laboral ha tenido relevancia en las dinámicas laborales pues se reconoce que es uno de los principales problemas de salud para los trabajadores (Leka, Griffiths y Cox, 2004). Lo que dejan claro las investigaciones es que el estrés laboral puede afectar negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores (Brown y Harris, 1989), que no son capaces de asimilar las exigencias del trabajo y del mundo laboral, a la vez que no tienen los mecanismos de afrontamiento necesario para enfrentarse a los estímulos. El aumento de las enfermedades derivadas de la actividad laboral y otras características asociadas (absentismo, disminución del rendimiento,

depresión, suicidios, estrés,...) hacen del trabajo una experiencia no tan positiva.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa. El estrés laboral pone en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Una encuesta europea de opinión realizada por la EU-OSHA reveló que más de la mitad de los trabajadores considera que el estrés laboral es común en su lugar de trabajo.

En la última Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT, 2010) en España, realizada por el Ministerio de trabajo e Inmigración en 2009, el 29,7% y 20,2% de los encuestados afirmaba tener un nivel alto o muy alto de estrés, respectivamente. Teniendo en cuenta los sectores de la actividad laboral, en el sector de las actividades sanitarias y de servicios sociales, el 35,5% los encuestados manifestaron que tenían un estrés alto y un 19,7%, muy alto.

En definitiva, tenga la consideración de una percepción personal, una respuesta entre la persona y el trabajo, el estrés se puede considerar como intrínseco a la actividad laboral y se desencadena ante el desajuste entre la realidad objetiva del entorno de trabajo y el percibido por el individuo, como la respuesta del organismo ante las amenazas que recibe (los denominados estresores), y es particularmente fuerte cuando se ve amenazada las habilidades de la persona para superar las exigencias del trabajo. Sin embargo, el estrés no es necesariamente un fenómeno negativo. Selye (1956) señaló que el estrés se podía dividir en *distrés* y *eustrés*. El *distress* se refiere al estrés perturbador, denominado negativo, que se produce ante por excesiva reacción, y que se manifiesta en una demanda muy intensa. El *eustress* puede producir resultados o efectos positivos, se denomina como estrés bueno, y se considera que es

necesario en la vida cotidiana ya que ejerce de protección contra el organismo (Fevre, Matheny y Kolt, 2003).

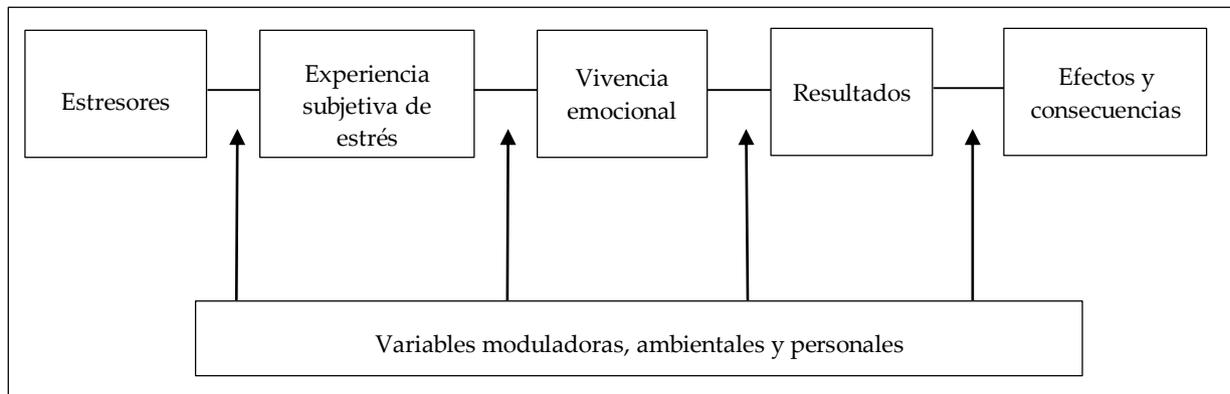


Figura 7: Modelo explicativo del estrés
Fuente: Alcalde, 2010.

Las consecuencias del estrés pueden ser múltiples y pueden afectar a las personas, los grupos y las propias organizaciones. Algunas pueden ser directas, otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. El estrés desencadena una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés. En función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se producen unos u otros resultados para la persona, y la mayor o menor duración de esos resultados pueden tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona. Todas estas relaciones entre la experiencia subjetiva de estrés y sus resultados pueden estar moduladas o moderadas por una serie de variables ambientales y personales (p.ej. el apoyo social).

El carácter estresante de una situación no depende directa y solamente del cambio que produce en la vida, sino, de la connotación de dicho cambio. La situación estresante siempre es percibida, reflejada, con un sentido personal, constituye una experiencia individual, lo cual puede ser comprendido a partir

del modelo cognitivo transaccional (Lazarus y Folkman, 1984). Este modelo, tal y como hemos explicado introduce que la evaluación cognitiva y el afrontamiento son procesos mediadores entre el estímulo y la respuesta. La evaluación cognitiva se dirige hacia las demandas del medio y como estas superan o son contenidas por los recursos habituales del sujeto para afrontarlas. Según la evaluación de la situación como amenazante, retadora, de pérdida o ganancia, se movilizan un conjunto de estrategias para el afrontamiento, que pueden ser funcionales o no, y de este proceso depende la calidad y la intensidad de las respuestas emocionales y fisiológicas que lo acompañan.

Los resultados que provoque la situación estresante dependerán de todas circunstancias anteriores, los mismos estresores, la vivencia emocional y apreciación personal, y el manejo o afrontamiento. El afrontamiento será adaptativo y los resultados positivos para el individuo, cuando éste logra reducir de forma significativa el grado de amenaza, el malestar o el grado de tensión física. Las consecuencias del estrés hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas.

En el entorno laboral, las consecuencias del estrés no solo pueden afectar a las personas sino que los efectos pueden incidir sobre la organización (Mohammad, 2014), por lo que los efectos se pueden clasificar en dos, los individuos y las organizaciones.

Dentro de las consecuencias del estrés laboral para los trabajadores, y siguiendo la clasificación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2006), las consecuencias del estrés sobre la persona se pueden dividir en físicas o psicológicas.



Figura 8: Consecuencias del estrés

Se ha demostrado que el estrés puede tener consecuencias físicas sobre la salud de las personas (Mohammad, 2014; Moeller y Chung-Yan, 2013). Por ejemplo, en la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2011), se reflejaba que los síntomas que con mayor frecuencia los trabajadores consideran que están agravados o producidos por su trabajo son el cansancio o agotamiento (16,5%), el estrés, ansiedad o nerviosismo (14,1%) y el dolor de cabeza (8,6%) (Véase Tabla 3).

Tabla 3. Consecuencias Físicas del estrés

Gastrointestinales

Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia,...

Cardiovasculares

Hipertensión, enfermedades coronarias (angina de pecho, infartos), arritmias cardíacas,...

Respiratorios

Asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica,...

Endocrinos

Hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, síndrome de Cushing,...

Sexuales

Impotencia, vaginismo, alteraciones de la libido,...

Dermatológicos

Prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia,...

Músculo-esqueléticos

Dolores, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia),...

Otros

Cefaleas, alteraciones inmunológicas (gripe, herpes), artritis reumatoide,...

Nota: Fuente: INSHT, 2011.

Por otro lado, la investigación ha puesto de manifiesto que existen una serie de parámetros que modulan la intensidad y el patrón de las respuestas psicobiológicas al estrés. Según Steptoe (en Peiró y Salvador, 1993), las consecuencias negativas del estrés están influidas por unas variables que modulan su aparición e intensidad y se pueden agrupar en tres categorías:

- Las características de los estresores, tales como su intensidad y duración, la novedad, predictibilidad, el control de la persona sobre el estresor y la complejidad.
- Los recursos psicosociales que incluyen características de la persona, la experiencia temprana de estrés, los estilos y estrategias de afrontamiento adoptadas y la disponibilidad de vías de escape alternativas.
- Los factores constitucionales de la persona relativos a la herencia genética, dieta y ejercicio físico.

Se considera que las consecuencias psicológicas afectan en mayor medida a los sujetos, pues la experiencia del estrés es fundamentalmente psicológica, pues conlleva inevitablemente una valoración de la situación por parte de la persona. Dentro de estas alteraciones PSICOLÓGICAS relacionadas con el estrés destacan la ansiedad, la pérdida de la autoestima, el incremento de la irritabilidad, la disminución de la motivación, agotamiento emocional, trastornos del humor, problemas para dormir, falta de concentración, la depresión y, en último término, el suicidio (Tabla 4).

Tabla 4. Consecuencias Psicológicas del estrés laboral

CONSECUENCIAS NEGATIVAS

Incapacidad para concentrarse y/o tomar decisiones, sensación de confusión, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, consumo de fármacos/alcohol/tabaco..., mal humor, mayor susceptibilidad de sufrir accidentes, bloqueos mentales, sensación de desorientación y preocupación excesiva.

TRASTORNOS PSICOLÓGICOS

Trastornos del sueño, ansiedad/miedos/fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad, trastornos esquizofrénicos.

MANIFESTACIONES EXTERNAS Y CONDUCTA

Hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación al actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes.

Nota: Fuente: INSHT, 2011.

Después de entender que el estrés laboral puede tener consecuencias en el sujeto, tanto a nivel físico como psicológico, hay un tercer grupo de consecuencias que alude a las repercusiones relativas a la conducta y el desempeño organizacional, esto es, para la organización. Por tanto, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven ya que los efectos pueden incidir también sobre la organización. En este sentido, el estrés laboral está vinculado con el desempeño de los empleados y con las consecuencias indirectas de su desempeño laboral.

Las organizaciones apenas han prestado atención a los problemas que ocasiona el estrés laboral, porque éste no es un problema muy visible, se tiende a subestimar su impacto, tanto para las empresas como para la economía en general, y a que los efectos de las situaciones estresantes en el trabajador son perfectamente cuantificables. Así, las bajas laborales son una medida fácilmente observada y medible, si bien los efectos a largo plazo no se perciban fácilmente

y otros como la reducción de la creatividad y la innovación sean más difíciles de medir.

La experiencia de estrés puede modificar el modo en que una persona piensa, siente y se comporta, y también puede producir cambios en su función fisiológica. Muchos cambios pueden suponer, una leve afectación o malestar en el sujeto, mientras que otros pueden suponer verdaderos cambios en su salud o en la calidad de vida. Y ello porque además, el estrés está relacionado directamente con la calidad de vida laboral y la satisfacción (Mosadeghrad, Ferlie, y Rosenberg, 2011). Así, cuando el estrés funciona como motivador puede dar lugar a la creatividad y la productividad, pero cuando funciona como un factor negativo, puede ser resultado de una baja satisfacción y ocasionar efectos negativos en la relación trabajador-organización.

En cuanto al ejercicio de la actividad, los autores han encontrado que el estrés puede disminuir, entre otros factores, la atención, la concentración y toma de decisiones y el desempeño (Shapiro, Astin, Bishop y Cordova, 2005). Puede también favorecer los errores laborales, el descenso de la productividad y la aparición de problemas disciplinarios (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000; Hotman, Jettinhoff y Cedillo, 2008).

Además el estrés laboral puede dar lugar a otras dificultades añadidas en la relación trabajador-organización como el absentismo laboral o la decisión de cambiar de trabajo (Chênevert, Jourdain, Cole y Banville, 2013). El estrés laboral también se relaciona negativamente con la calidad de la atención debido a la pérdida de la compasión por los pacientes y por el aumento de los errores (Engström, Ljunggren, Lindqvist, y Carlsson, 2006; Teng, Hsiao, y Chou, 2010), los costes médicos, mayor rotación del personal o aumento de las solicitudes de indemnización por parte de los trabajadores (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000).

Según la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) elaborada en 2009 por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el tema que más preocupaba a los directivos europeos eran los accidentes (80% muy o bastante preocupados), seguidos del estrés laboral (79%) y de los trastornos musculoesqueléticos (78%).

Tabla 5. Consecuencias del estrés laboral para la organización

Descenso del desempeño y de la productividad
Disminución de la atención, concentración y productividad
Absentismo laboral
Aumento de la rotación
Reducción de las tasas de crecimiento y ganancias
Aumento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes
Aumento de las quejas de los clientes
Aumento de los casos de violencia
Aumento de las enfermedades ocupacionales y de los costes asociados

2.2.1.3 El estrés crónico

Para Sandín (2003), el estrés representa una gran relevancia en el marco de las condiciones sociales que están implicadas. Las situaciones sociales pueden provocar altos niveles de estrés, y afectar a las condiciones de salud y la calidad de vida (Cockerham, 2001). Desde la perspectiva social, una persona en su relación con el entorno, está sometida a numerosos estímulos, demandas y eventos (los laborales, por ejemplo) que necesariamente van a provocar una respuesta del organismo. Según sean estas amenazas y las demandas que conlleve, la respuesta del organismo necesitará de una adaptación más o menos profunda. El estrés, o la capacidad del organismo para hacer frente a estas amenazas sociales, será determinante para conseguir una recuperación del estado inicial o para afrontar los cambios que se provocan en la persona.

Dado que la mayoría de las situaciones desencadenantes de estrés son de tipo psicosocial, se ha tendido a clasificar el estrés según los cambios que se

realizan en las condiciones de vida. Así, diversos autores (Lazarus y Cohen, 1977; Fernández-Abascal, 1997a; Sandín, 2003), refieren tres formas de estrés: (1) estrés ante sucesos vitales, (2) el estrés crónico, y (3) el estrés cotidiano.

Así, en primer lugar, y cuando planteamos el punto de partida en el desarrollo evolutivo de las personas, tenemos que tener en cuenta que el ser humano está expuesto a situaciones, estímulos o circunstancias que ocurren de forma inesperada, que provocan cambios o reajustes en la vida del sujeto y que, por ello, pueden alterar potencialmente su estado físico y/o mental (Ferreira et al., 2002). Este tipo de estrés social basado en los sucesos vitales experimentados se les ha llamado *estrés ante los sucesos vitales*, estresores únicos o estrés reciente, pues para su análisis se toma como referencia los sucesos vitales experimentados en los últimos doce meses (Sandín, 2003), y son causantes de patrones de estrés agudo y post-traumático.

Los cambios que se derivan del estrés crónico, pueden ser traumáticos o relacionados con el ciclo vital. Los primeros son reacciones antes acontecimientos inesperados, generalmente de aparición brusca y de efectos devastadores, como las experiencias bélicas, las catástrofes naturales, etc... Los segundos están relacionados con los acontecimientos más o menos esperados, por habituales, por los que una persona puede pasar en su ciclo evolutivo y son tan dispares como los divorcios, la pérdida de empleo, el cambio de residencia, un embarazo, etc...

En segundo lugar es posible aludir al *estrés crónico*. Por ejemplo, Pearlin (1989) empleaba el término de *chronic strains* para referirse a los estresores o problemas crónicos. De acuerdo con este autor, los estresores sociales crónicos consisten en problemas, amenazas y conflictos relativamente duraderos que la mayor parte de la gente se encuentra en sus vidas diarias. Este tipo de estrés es excesivo y está fuera del control de las personas. Según Sandín (2003), muchos de estos estresores crónicos se relacionan con los principales roles sociales,

como por ejemplo las dificultades en el trabajo, los problemas de pareja o las complicaciones en las relaciones entre padres e hijos.

A su vez, Pearlin (1989) estableció diferencias entre los cinco tipos de estresores crónicos:

1) Conflictos interpersonales en distintos roles. Esta modalidad de estrés crónico aparece en formas diferentes, y se origina cuando las personas interactúan entre sí con diversos roles complementarios, tales como esposo y esposa, padre e hijo, obrero y supervisor, etc.

2) Conflictos entre roles. Se produce cuando aparecen demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar la tarea. Además, según sea el origen del conflicto, se pueden determinar diferentes tipos de conflicto de rol: intrapersonal, que hace referencia a la incompatibilidad de las demandas en un mismo sujeto, interpersonal, cuando afecta a diferentes individuos de una organización, conflicto persona-rol que se origina cuando las necesidades y valores de la persona están en contradicción con las expectativas y características del rol, inter-roles, que es el resultado ante el cumplimiento de más de un rol.

3) Por sobrecarga de roles. Ocurren cuando las demandas exceden las capacidades del individuo porque no se dispone del tiempo disponible para realizarlas.

4) Por cautividad de rol. Ocurre en personas que no están dispuestas a llevar a cabo un rol que se supone deben desempeñar.

5) El estrés por reestructuración de rol, que se refiere al producido por los cambios asociados a la evolución del propio rol. Tanto los procesos relacionados con la edad como las exigencias externas fuerzan a

alteraciones en las expectativas e interacción de patrones largamente establecidos.

Pearlin (1989) identificó al menos tres vías de interrelación entre los sucesos vitales y los estresores crónicos. La primera se basa en que los sucesos vitales, aparte de producir estrés por sí mismos, también pueden actuar indirectamente sobre el estrés a través de la producción de estresores crónicos. Este proceso, en el que los sucesos vitales reestructuran adversamente las condiciones sociales y económicas de la vida, ha sido demostrado empíricamente para sucesos vitales como la pérdida involuntaria de trabajo, el divorcio y la muerte del esposo/a. La segunda vía señalada por Pearlin es la opuesta a la primera, esto es, los sucesos vitales pueden ser producidos por problemas crónicos preexistentes. A pesar de que esta vía ha sido escasamente investigada (cuando se estudia el estrés por sucesos vitales no suelen tenerse en cuenta los problemas crónicos precedentes), existen algunos trabajos que han probado claramente su relevancia. Por ejemplo, el conflicto mantenido entre una pareja suele llevar a la separación y al divorcio (Menaghan, 1982). Finalmente, la tercera vía denota que los sucesos vitales y los problemas crónicos convergen en las experiencias estresantes, constituyendo cada uno un contexto de significación para el otro. Así, por ejemplo, un suceso vital como el divorcio puede ser diferencialmente estresante en función de la experiencia crónica previa; no es lo mismo que ésta sólo se caracterizara por frustraciones y conflictos, o que tuviese también buenos momentos y satisfacciones. Por lo tanto, dependiendo de las circunstancias crónicas previas, un suceso vital puede ser experimentado como una liberación o como una pérdida.

Volviendo a los tipos de estrés, es posible mencionar en tercer lugar al *estrés cotidiano o agudo* (Elliot y Eisdorfer, 1982). Éste se sitúa entre el estrés reciente y el crónico, y también se ha denominado estrés diario (Sandín, 1999). Se relaciona con aquellos aspectos que nos pueden irritar o molestar a lo largo

del día y en un momento determinado. Los sucesos cotidianos se diferencian de los sucesos vitales en que aquellos se producen con mayor frecuencia a lo largo del día, conllevan menos acciones compensatorias y por lo tanto constituyen más fuentes de estrés. Es por esto que pueden incidir de manera más recuente en la salud de las personas, aunque no tan profundamente con el que se produce ante los acontecimientos vitales. No obstante, aunque los acontecimientos cotidianos son menos espectaculares que los estresores vitales o los estresores crónicos los investigadores asumen que los factores estresantes diarios pueden acumularse y pueden convertirse en factores estresantes crónicos si no se encuentra una resolución (Diehl, Hay y Chui, 2012). Almeida y Wong (2009) considera que los factores de estrés diarios menores afectan el bienestar individual no sólo por tener efectos independientes, inmediatos y directas en el aspecto o físico, sino también porque se acumulan a lo largo de los días y pueden crear persistentes irritaciones, frustraciones, y sobrecargas que puede dar lugar a reacciones de estrés más grave.

Los estresores diarios pueden surgir de situaciones rutinarias como el trabajo o la vida familiar, o pueden ser eventos inesperados tales como una discusión inesperada con otra persona. Estos estresores tienen características que pueden ser evaluados objetivamente, como su frecuencia, contenido, enfoque de la participación y la gravedad. El estrés diario se diferencia del estrés crónico en que tiene un inicio reconocible y un final más o menos determinado, normalmente, tiene una duración breve. Así, acontecimientos que producen estrés diario los podemos encontrar en los atascos de la circulación, la espera de una operación quirúrgica, las discusiones con compañeros de trabajo o familiares, el carecer de tiempo para la realización de las tareas domésticas un día determinado, etc... Además, los sucesos cotidianos pueden tener una continuidad en el tiempo, se pueden desarrollar de manera gradual y el final es problemático y de frecuencia impredecible (Sandín, 1999).

Los estresores diarios se han asociado con los factores sociodemográficos como la edad, ocupación, ingresos o educación (Robert y Ruel, 2006; Almeida y Horn, 2004). A diferencia de otros estresores, los cotidianos se pueden contrarrestar adoptando conductas saludables, mientras que el estrés crónico, si no se trata, puede tener consecuencias adversas para la salud, entre éstas ansiedad, insomnio, dolor muscular, alta presión y debilitamiento del sistema inmunitario.

Los acontecimientos cotidianos del trabajo en el punto de encuentro familiar serán objeto de valoración en el presente estudio. Dichos acontecimientos diarios derivados de la interacción tendrán la consideración de estresor, y que surgen del contacto con los usuarios y las características propias del ejercicio laboral.

2.2.2 El Burnout

Hemos visto que el estrés se desencadena como una respuesta del organismo ante las amenazas que recibe (los denominados estresores), y que superan sus capacidades y/o recursos para afrontarlas. Cuando el estrés se desarrolla en el entorno laboral y si el desequilibrio persiste en el tiempo o las estrategias para afrontarlo no consiguen restablecer la situación y el individuo se ve desbordado, el estrés se cronifica, dando lugar a lo que se denomina burnout o síndrome del quemado en el trabajo.

El término burnout tiene sus orígenes en los años 70, y tiene su referencia en el psiquiatra Herbert Freudenberger quien acuñó el término para referirse al *“resultado de gastarse en el seguimiento de un conjunto imposible de expectativas”* (Freudenberger, 1975). Este estado de fatiga o desgaste fue observado en voluntarios que trabajaban con población toxicómana; estas personas se volvían menos sensibles, percibían una pérdida progresiva de energía y mantenían una tendencia a culpar a los pacientes de sus propios problemas. Más tarde, la

psicóloga Cristina Maslach (1976) se refirió con el mismo término a las actitudes que presentaban los abogados en el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.

Estos primeros antecedentes del burnout entendían que el desarrollo continuo de una actividad laboral, en ocasiones, desarrollaba en los trabajadores actitudes de fatiga observable, una disminución del rendimiento y una pérdida de interés laboral. Seguidamente, la utilización del término burnout ha dado lugar a numerosos estudios, definiciones, investigaciones y demostraciones para explicar un fenómeno compuesto por un estado actitudinal complejo que mantiene una persona en el ejercicio de su trabajo y que tras una prolongada exposición al mismo expresa una sintomatología más o menos común.

El burnout se ha desarrollado como la expresión de la patología del individuo que sufre un desgaste significativo en el desarrollo de su trabajo y se puede considerar en la actualidad como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos (INSHT, 2006), un grado extremo de estrés laboral que se perpetúa en el tiempo y lleva a consecuencias indeseables, y/o uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. Algunos autores (Gil-Monte y Peiró, 1997) entienden el burnout como una forma de estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés. Es una experiencia subjetiva de carácter negativo, compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional.

El estrés es un proceso más amplio, puede tener un impacto negativo o positivo, puede implicar incluso ganancias, pues la tensión resultante puede ser operacional, con una movilización que puede ser funcional y reversible. El

burnout es un proceso no reversible espontáneamente, disfuncional siempre, implica un proceso crónico de estrés con impacto negativo para la salud, la personalidad y el desempeño, pues el agotamiento implica pérdida y frustración.

El burnout es sin dudas un fenómeno complejo, pues en él intervienen múltiples variables relacionadas que determinan todo el proceso. Es una consecuencia del estrés laboral crónico, mantenido, pero éste no puede identificarse como su causa. No obstante, el burnout se puede diferenciar del estrés porque mientras que éste está causado por acontecimientos o estresores que actúan en momentos muy concreto, el burnout está más ligado con la actividad laboral y con la acumulación de fatiga que se hace crónica (Manassero, 2003). Rodríguez (1995), señala que desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre los profesionales y los usuarios de los servicios.

El burnout se ha convertido en un concepto muy popular y utilizado para describir la sintomatología de los trabajadores que permanecen en un proceso de inadecuación con el trabajo y una descenso notable en el rendimiento laboral asociado con el padecimiento de síntomas físicos relevantes, que van desde el cansancio hasta el agotamiento, un malestar general, emocional y psicológico, llegándolo a considerar como un síndrome. La clasificación de los síntomas más utilizada se debe a los investigadores Maslach y Jackson (1981), que consideran el síndrome de burnout como un constructo multidimensional configurado por tres dimensiones básicas:

- *Cansancio o Agotamiento emocional*. El agotamiento es la cualidad central del burnout y la manifestación más obvia de este síndrome (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Implica síntomas de pérdida de energía,

agotamiento físico y psíquico, disminución y pérdida de recursos emocionales que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes. Está considerado como la primera fase del síndrome.

- *Despersonalización o deshumanización.* Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los individuos a los que va dirigido el trabajo o servicio. Se produce un alejamiento y distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo.
- *Baja realización personal.* Implica grandes sentimientos de incapacidad, baja autoestima, pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un autoconcepto negativo como resultado de las situaciones, caracterizado además, por sentimientos de incompetencia profesional, fracaso y evitación de las relaciones interpersonales.

En líneas generales, se puede determinar que existen dos perspectivas para explicar el síndrome: la clínica y la psicosocial. La primera entiende el burnout como un estado al que llega una persona producto del estrés laboral. Desde la perspectiva psicosocial, se considera que es un proceso que se desarrolla entre la interacción del entorno laboral (y sus características organizacionales), las características personales del sujeto y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta.

Se han estudiado diversos modelos que explican la aparición del burnout. Algunos autores consideran que las características trabajo como el grado de autonomía, retos y perspectivas de crecimiento (recursos), así como los aspectos de carga de trabajo y físicas del trabajo (demandas) juegan un papel importante en la explicación burnout (Halbesleben, Hall, Brooks y Buckley, 2004), otros dan más importancia a los aspectos físicos, sociales y organizativos de un trabajo que requieren esfuerzo físico y mental constante y

por lo tanto están asociados con costos psicológicos (como el agotamiento) y con el burnout (Demerouti et al., 2001).

Desde la perspectiva social del trabajo se considera que la falta de apoyo social es la causa del agotamiento (Schaufelli y Bakker, 2007). Así, las personas que tienen relación con sus superiores pueden servir como un amortiguador contra el estrés laboral, por ejemplo dando retroalimentación.

En este estudio, se parte de la idea de que las características de trabajo producen diferentes niveles de desgaste que se experimentan simultáneamente por trabajadores individuales (Schaufeli *et al.* , 2008) y la explicación que se tiene del burnout se sustenta en la relación de continuidad entre los procesos de estrés laboral y burnout, con sus delimitaciones y especificidades, sin obviar el papel determinante de lo externo y la mediación de los mecanismos autoreguladores de las características personales.

2.2.2.1 El Burnout en profesiones asistenciales

Maslach (1982), explica que cuanto más intensas son las relaciones interpersonales con los usuarios de los servicios mayor es el riesgo de padecer el síndrome. Aunque el síndrome de burnout se puede asociar con la actividad laboral en general, la literatura científica inicialmente ha relacionado el burnout con el problema característico de los trabajos donde existe un contacto directo con personas (Leiter y Schaufeli, 1996), en los trabajos denominados “de contacto” con personas o que desarrollan una “relación de ayuda” (sector sanitario, educación, servicios, etc.) o donde se prestan "servicios humanos", es decir, en aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente" tales como médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías y cuerpos de seguridad, etc. (García, 1991; Lozano et al., 2007; Schaufeli y Enzmann, 1998). Todos ellos se han considerados profesiones susceptibles de sufrir burnout, más que en otras

(Salanova, 2006; Blanco, 2006), debido entre otras cuestiones a la alta implicación emocional que supone su trabajo, el tipo de usuarios que atiende y a las características de la organización de este tipo de profesiones. Hoy día, se conoce que existen otros entornos profesionales que también pueden sufrir burnout como el entorno familiar, la política, el deporte, etc... (Moriana et al., 2006; Carlin y Garcés, 2010).

Silverstein (1986), identificó hasta 25 campos profesionales en los que los trabajadores muestran indicios de padecerlo aunque concluyó que las profesiones donde ha sido más estudiado y donde más relevancia parece tener son aquellas que en el desarrollo de su actividad se mantiene un contacto con usuarios.

El burnout se da en aquellas profesiones que tienen contacto directo y constante con personas, cuando existe una relación de ayuda o servicio y son los beneficiarios del propio trabajo (Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2007) o en las profesiones denominadas “de ayuda” o instituciones de carácter social sanitario, educativo y /o público es donde el burnout se manifiesta con más fuerza (Manzano, 2001).

Los trabajos donde se realiza una labor asistencial comportan una interacción directa con el sujeto y un compromiso personal del que ejerce dicha labor, se establecen relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, reconocimiento, etc...). Cuando los sujetos perciben de manera continuada que aportan más de lo que reciben en cuanto a la implicación personal sin resolver la situación, desarrollan sentimientos de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Por ejemplo, el trabajo social (Blanco, 2006) desarrolla una relación de ayuda constante, directa y continua, con relaciones complejas y usuarios en situación de necesidad, que con el tiempo podrá “quemar” al profesional.

También, en el desarrollo de la actividad laboral pública (frente al ámbito privado), los sujetos que desempeñan su trabajo, al formar parte de la administración como “uno más” puede conducir a una situación de estrés crónico laboral asistencial, caracterizada por una actitud de pasividad, indiferencia, superficialidad y falta de colaboración (Manzano, 2001).

En nuestro caso, el trabajo que se ejerce en los servicios de punto de encuentro familiar, tienen alguna de estas connotaciones y puede considerarse una profesión de “riesgo” para padecer burnout, ya que se mantiene un contacto directo con personas y el objetivo de esta interacción es el de ejercer una labor de ayuda con estos usuarios.

Las profesiones de ayuda tienen ciertas características que las hacen más vulnerables ante la aparición de síntomas de estrés, y en consecuencia, acabar en un proceso de burnout. En los trabajadores sociales, por ejemplo, se han identificado (Lázaro, 2004) los factores antecedentes que contribuyen a desarrollar estrés o burnout.

- 1) Las organizaciones donde realizan su actividad profesional, suele tener una estructura descentralizada, donde las decisiones y el poder se delega directamente en esos profesionales, por lo que sus recursos actitudes y habilidades tendrán un peso importante para afrontar los retos laborales.
- 2) El desajuste entre la actitud el profesional trabajador social y la expectativa de la profesión, puede implicar cambios en la satisfacción laboral, y por tanto en el desarrollo de estrés.
- 3) La burocratización del trabajo tiende a aumentar la distancia entre las expectativas del trabajador y social y la realidad del trabajo.
- 4) La escasez de recursos con la que cuentan y el conflicto de rol por ambigüedad pueden aumentar el estrés laboral.

- 5) El contacto directo con personas y sobre todo con sujetos en situación de necesidad, las consecuencias de esa participación como la sobreimplicación, y por otro lado, la vulnerabilidad para recibir ataques o agresiones aumentan los niveles de ansiedad en los profesionales.

Ciertos trabajos que intervienen con población que ha sufrido ciertos traumas (por ejemplo los que trabajan en el área de maltrato infantil) tienen mayor riesgo de padecer estrés, y la explicación que se ha desarrollado es la *traumatización vicaria*. La traumatización vicaria se refiere al efecto transformador acumulado en el trabajador que se derivan de la participación con clientes traumatizados y por la vivencia de sus experiencias traumáticas, y es un fenómeno propio de profesiones asistenciales, tales como trabajadores sociales y psicólogos (Sabin-Farrell y Turpin, 2003).

2.2.2.2 Variables asociadas y consecuencias del burnout

Gil Monte, (2006) afirma que el burnout tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral, sobre todo con la población que atiende la organización. Cuando las relaciones conllevan exigencias desmedidas y generan tensión, aparecen las condiciones suficientes para que el estrés se desencadene en los síntomas del burnout (Gil-Monte, Salanova, Aragón y Schaufeli, 2006).

En el apartado empírico del presente trabajo nos planteamos, entre otros objetivo, analizar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar. Ello requiere a su vez analizar diversas variables que están implicadas en ellos. Debido a la consideración del burnout como un factor crónico de estrés laboral, los elementos que desencadenan el burnout están relacionados con los factores o elementos que causan el estrés, los estresores. Así, los desencadenantes, antecedentes, las variables predictoras o

facilitadoras son aquellas que tienen una función activadora o eliminadora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. Diferenciar cuáles son los desencadenantes o facilitadores no es fácil pues como afirman Gil-Monte y Peiró (1997) *“cualquier situación molesta del entorno laboral puede ser un estresor, y por tanto un desencadenante o facilitador”*.

Los desencadenantes se refieren a los estresores crónico que aparecen en el ámbito laboral, mientras que los facilitadores son las variables personales (sociodemográficas, de personalidad, estrategias personales) que tienen función inhibidora o facilitadora y que aumentará o no el estrés percibido y el desarrollo del síndrome (Gil-Monte y Peiró, 2007).

Independientemente de la consideración de los factores como desencadenantes o facilitadores, lo que parece claro es que tanto los factores del sujeto, los ambientales o sociales y de la propia organización tienen su factor de influencia en el desarrollo del burnout. Dada la cantidad de variables o antecedentes que pueden ocasionar la aparición del síndrome de burnout o que pueden estar asociadas al mismo (Schaufeli, 1990; Nagy y Nagy, 1992; Sandoval, 1993), las hemos agrupado en cuatro grupos: individuales o personales, organizacionales, sociales y contextuales del propio trabajo. Empleamos el término “variables asociadas” para dejar a un lado la polémica sobre su específica tipología, pues ello, en nuestra opinión, deberá ser objeto de análisis empíricos más sofisticados y con un mayor control.

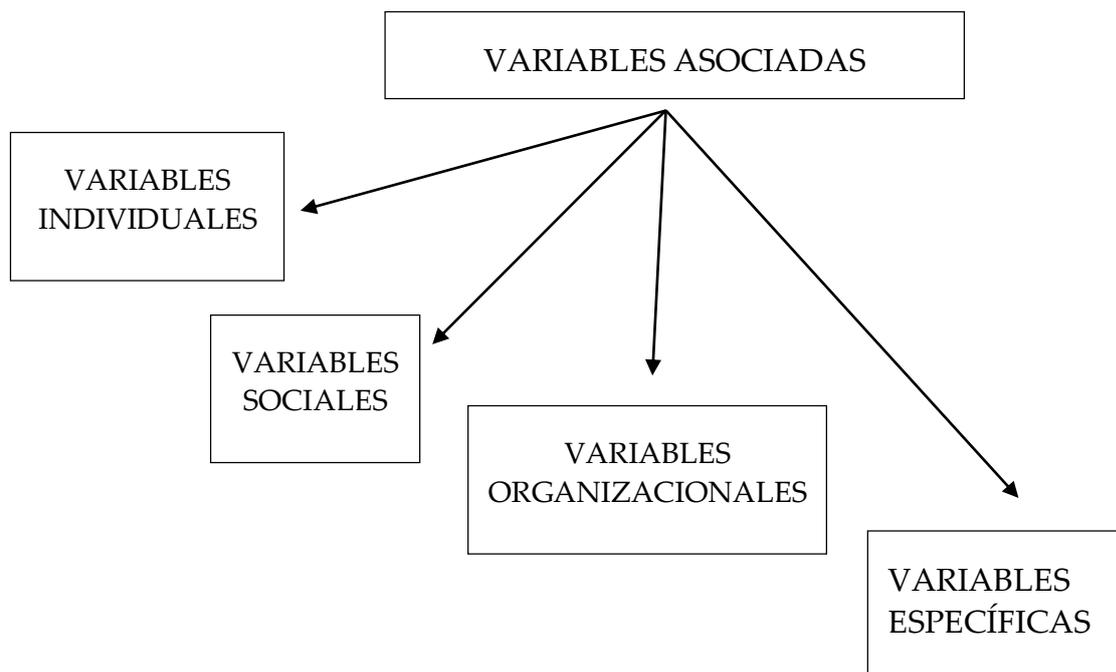


Figura 9. Variables asociadas al burnout

El primer grupo de **variables asociadas** al burnout lo constituyen las agrupadas bajo la etiqueta de variables PERSONALES. En este epígrafe se incluyen aquellas como el sexo, estado civil, antigüedad en el trabajo, características de personalidad, locus de control, psicopatologías, estrategias de afrontamiento. Hay argumentos que dicen que el burnout es una experiencia más bien femenina (Malasch, Schaufeli y Leiter, 2001), aunque en general, los resultados son más bien confusos. Las investigaciones han encontrado (Greenglass, Pantony y Burke, 1988) que la variable sexo va ligada a una serie de características, relacionadas con el trabajo, que predisponen al burnout y otras (Matlin, 2014) han estudiado que los individuos asumen los estereotipos de que las mujeres son más susceptibles al estrés y por extensión, al burnout que los hombres. Otras investigaciones (Malasch, Schaufeli y Leiter, 2001), encontraron que el burnout es experimentado por hombres y mujeres de manera diferente: los hombres puntúan más alto en el factor agotamiento emocional y las mujeres en despersonalización.

Otro factor, la sensación de control sobre los hechos es un componente importante para la aparición del estrés. En relación con la sensación de control o el *locus de control*, la idea de que los acontecimientos y elementos de una situación están o pueden estar bajo el control persona, y de que la propia acción es contingente con el transcurso de los hechos es un factor decisivo para que no aparezca estrés. La ausencia de percepción de control sobre las contingencias ambientales entraña la aparición del estrés como resultado de la imprevisibilidad de los acontecimientos y el contexto inmediato (Moreno-Jiménez y Peñacoba, 1999).

Las personas con locus de control interno, caracterizado por percibir que tienen control sobre las situaciones, tienen expectativas de afrontamiento más favorables y se enfrentan a los problemas realizando acciones que contrarrestan los efectos de las situaciones adversas, presentan una menor correlación con el burnout, en relación con el locus de control externo, que presentan una creencia de que los acontecimientos no dependen de la conducta del individuo, sino de características externas como la suerte, la casualidad, el destino o el poder de los demás (Glogow, 1986; Wilson y Chiwakata, 1989).

Teniendo en cuenta la personalidad de los trabajadores, algunos estudios (Cebriá, et al., 2001) determinan que ciertas variables de personalidad (ansiedad, inestabilidad emocional) determinan la vulnerabilidad de los sujetos padecer el síndrome de burnout. La personalidad resistente se ha considerado como un rasgo modulador que reduce la probabilidad de estrés (Kosaba, Maddi y Courington, 1981) y aquellos sujetos que presentan un patrón de conducta resistente son menos vulnerables al estrés laboral, minimizando las posibles consecuencias disfuncionales (Moreno, González y Garrosa, 2001).

También, el uso de estrategias de afrontamiento inadecuadas a una determinada situación, provocan que aumente la posibilidad de padecer burnout (Seidman y Zager; 1991; Guerrero y Vicente, 2001). Las implicaciones

emocionales con los individuos que se ejerce la actividad laboral (bien sean pacientes, usuarios, afectados o cualquier otra denominación), y las emociones asociadas a ellas, como la frustración, miedo, a veces disminuye la capacidad de afrontamiento.

En segundo lugar, las variables SOCIALES que rodean al trabajador como los cambios en el modelo productivo, las características demográficas, políticas, económicas, los cambios legislativos, en la cultura de la organización, o las variables del entorno social y del contexto familiar, ha conllevado cambios en la percepción del trabajo por parte de los trabajadores, y han contribuido al aumento de las dificultades en la relación trabajador-entorno laboral (Blase, 1982; Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007). Leiter (1992), por ejemplo, señala que el que concurren problemas familiares graves predispone a la persona a sufrir burnout, mientras que el apoyo social del trabajador le permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización, por lo que la carencia de apoyo social puede tener su incidencia en el desarrollo del burnout (INSHT, 2000; Miró, Solanes, Martínez, Sánchez y Rodríguez, 2007).

En tercer lugar, las estructuras ORGANIZACIONALES y los factores derivados de la relación entre las empresas y los trabajadores han influido en la aparición de situaciones estresantes y de burnout.

Factores como el clima laboral y el trabajo en equipo (Malasch y Jackson, 1981), el estrés de rol, el conflicto y ambigüedad de rol, las expectativas laborales, el apoyo organizacional, la satisfacción laboral, el grado de autonomía y toma de decisiones, el compromiso organizacional y el apoyo social en el trabajo, pueden ser desencadenantes del síndrome del quemado en el trabajo. Gil-Monte y Peiró (1997) consideran que los trabajos con pacientes más complejos facilitarían la aparición de burnout, y se han encontrado correlaciones significativas entre la sobrecarga de rol (Gil-Monte y Peiró, 1999),

la ambigüedad de rol (Gil-Monte y Peiró, 1996) y la aparición del síndrome de burnout. Otros estudios (Gil-Monte y Peiró, 1999) han obtenido evidencias de que el apoyo social de los compañeros es un predictor significativo de los componentes emocional y actitudinal del burnout. En esta línea, otros autores han encontrado que la autonomía de trabajo y el apoyo social, dos indicadores clave de recursos de empleo, tienen impactos negativos sobre el burnout (Shirom, Nirel y Vinokur, 2006), entre otras cuestiones, porque puede satisfacer las necesidades psicológicas de pertenecer a un grupo y por lo tanto, puede reducir la sensación de agotamiento (Schaufeli y Bakker, 2004).

En cuarto lugar, cabe aludir a las variables ESPECÍFICAS o factores propios del trabajo en el punto de encuentro familiar. Así, factores como el desarrollo de la jornada laboral en fines de semana, contacto continuo con personas y situaciones en conflicto, frustración de no conseguir resolver los problemas, el exceso de estimulación aversiva, la gran cantidad de trabajo, burocratización e individualismo de la intervención, la falta de cohesión en el equipo de trabajo y las disfunciones en los roles laborales, se pueden presentar como antecedentes de la aparición del burnout. Algunos estudios apoyan estas afirmaciones, como Giménez (2000), quien considera que el burnout surge en aquellos profesionales que trabajan directamente con personas; Gil-Monte (2006) afirma que las disfunciones laborales (conflicto y ambigüedad de rol) contribuyen al desarrollo del burnout; y De Diego, Durán, Ruis y Enríquez, (1998) que encontraron que la burocratización también es una condición que puede determinar el síndrome de burnout; otros (Prakash, Lassk y Jaramillo, 2008) consideran que la sobrecarga en el trabajo es un estresor psicológico importante y uno de los principales estresores que contribuye al estrés laboral.

Tras presentar someramente las variables asociadas a la aparición y mantenimiento del burnout, es preciso aludir a las **consecuencias** del mismo. Al igual que se explicó en el apartado de las consecuencias del estrés, las

consecuencias del burnout se pueden clasificar en dos niveles: para el individuo y para la organización (Gil-Monte y Peiró, 1997). Dentro de las CONSECUENCIAS INDIVIDUALES, podemos encontrarnos con síntomas emocionales, psicosomáticos, cognitivos, conductuales y sociales. La literatura empírica y teórica sugiere que las consecuencias del burnout pueden ser graves y de largo alcance. Los empleados que experimentan agotamiento a menudo experimentan deterioro de la salud física y emocional y una disminución del sentido del bienestar (Stalker y Harvey, 2002).

Los resultados obtenidos en las investigaciones (Gil-Monte *et al.* 2006; Maslach, Jackson y Leiter, 1996; Moreno *et al.*, 2001; Reader, Cuthbertson y Decruyenaere, 2008; Parkes, 2001) han encontrado diferentes síntomas del burnout en las personas, entre los que están los siguientes:

- *Síntomas Emocionales*: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, supresión de sentimientos, etc...
- *Síntomas Psicosomáticos*: Dolores de cabeza, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales y aumento de ciertos indicadores analíticos (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).
- *Síntomas Cognitivos*: Pérdida de autoestima, pérdida de valores, eliminación de expectativas laborales, modificación de auto-concepto, desorientación, pérdida de la creatividad, distracción, cinismo, etc...
- *Síntomas Conductuales*: Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, auto-sabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas

inadaptadas, desorganización, sobreimplicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.

- *Síntomas Sociales*: Los síntomas del burnout no terminan en la jornada o el entorno laboral. Se pueden extender a todos los entornos del sujeto, tales como el entorno social y familiar. Así, se pueden desarrollar síntomas como aislamiento social y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal-humor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.

Finalmente, el burnout puede producir graves repercusiones o tener **CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN**. Se ha encontrado que el profesional quemado se retrasa con frecuencia y se ausenta del puesto de trabajo excesivamente (Malasch y Jackson, 1981; Seidman y Zager, 1991) y se han hallado correlaciones significativas entre las personas que presentan burnout, las bajas por enfermedad y el absentismo laboral (Stalker y Harvey, 2002; Kahn, Schneider, Jenkins-Henkelman y Moyle, 2006) así como las ausencias excesivas del puesto de trabajo, los retrasos significativos (Jones, 1981; Yaniv, 1995) y las intenciones de abandonar el lugar de trabajo (Mosadeghrad, 2013).

También, las investigaciones han señalado relaciones significativas entre el burnout y el rendimiento y la calidad de trabajo, el abandono de la rotación laboral, el bajo compromiso laboral, las conductas adictivas, el aumento de accidentes, los problemas relacionales con los compañeros de trabajo y una disminución de la calidad de vida laboral (Malasch, 1982; Pretorius, 1993; Blix, Cruise, Mitchell y Blix, 1994; Stalker y Harvey, 2002).

Además, desde los estudios de Freudenberger (1977) y otros analizados posteriormente (Seidman y Zager, 1991; Olabarría, 1997) se ha señalado que el burnout puede tener un efecto contagioso dentro de la organización, pues los

trabajadores que lo padecen pueden transmitir a los demás las emociones negativas (Strazdins, 2002).

2.2.2.3 Medición del burnout

La medición del síndrome de burnout se ha basado principalmente en el análisis de las respuestas de los sujetos ante instrumentos de medida como escalas o cuestionarios. En líneas generales, Ramos (2008) establece que los cuestionarios recogen las respuestas de los sujeto en función de tres componentes: (1) los cambios emocionales, (2) los cambios negativos en la ejecución profesional, y (3) las consecuencias de una situación de presión profesional que aparece de manera continuada.

Han sido muchos los instrumentos desarrollados para evaluar los distintos aspectos relacionados con el síndrome. Ortega y Ríos (2004), recogen quince instrumentos principales de medida del burnout en una revisión centrada sólo en los trabajos que aportan datos esclarecedores sobre las propiedades psicométricas (véase Tabla 6).

Tabla 6. Instrumentos de medida del burnout

INSTRUMENTO DE MEDIDA	AUTORES
1. Staff Burnout Scale	Jones (1980)
2. Indicadores del Burnout	Gillespie (1980)
3. Emener-Luck Burnout Scale	Emener y Luck (1980)
4. Tedium Measure (Burnout Measure)	Pines, Aronson y Kafry (1981)
5. Maslach Burnout Inventory	Maslach y Jackson (1981)
6. Burnout Scale	Kremer y Hofman (1985)
7. Teacher Burnout Scale	Seidman y Zager (1986)
8. Energy Depletion Index	Garden (1987)
9. Matthews Burnout Scale for Employees	Matthews (1990)
10. Efectos Psíquicos del Burnout	García Izquierdo (1990)
11. Escala de Variables Predictoras del Burnout	Aveni y Albani (1992)
12. Cuestionario de Burnout del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
13. Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
14. Rome Burnout Inventory	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)
15. Escala de Burnout de Directores de Colegios	Friedman (1995)

El instrumento más conocido, utilizado y aceptado en las investigaciones (Olivares y Gil-Monte, 2009) para evaluar el síndrome de burnout es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que ha sido la base de los desarrollos teóricos sobre el tema y el más utilizado en numerosas muestras de profesionales en países de todo el mundo.

El inventario considera el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por tres factores, *agotamiento emocional*, *despersonalización* y la *falta de realización personal*.

Cuando la medida observada en un sujeto obtiene altas puntuaciones en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización y bajas en realización personal se puede diagnosticar el trastorno. En la actualidad, existen tres versiones del MBI:

- 1) MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de la salud. Es la versión clásica del MBI (Maslach y Jackson, 1986) y está constituido por 22 ítems que se distribuyen en tres escalas, y que miden la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems), y despersonalización (5 ítems).
- 2) MBI-Educators Survey (MBI-ES), es la versión del MBI-HSS para profesionales de la educación. En esta versión se mantienen los ítems de la versión HSS, se reproduce su misma estructura factorial y se mantiene el nombre de las escalas, pero se modifican los enunciados, adaptándolos al entorno educativo, como por ejemplo, se cambia la palabra paciente por alumno.

- 3) Por último, MBI-General Survey (MBI-GS). Es un instrumento medida genérico para medir el burnout en todo tipo de trabajos, independientemente de las tareas que se realicen en él.

El hecho de entender que el burnout puede estar presente en todas las profesiones más allá de las actividades relacionadas con el sector servicios, ha proporcionado un matiz distinto al introducido inicialmente por Malash. Así, Schaufelli y Enzmann (1998) consideran el burnout como: *“un estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos normales que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de distrés o malestar, un sentimiento de reducida competencia, poca motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo”*. Dichos autores mantienen el carácter tridimensional del síndrome, pero con referencia al trabajo en general que la persona realiza, es decir, aplicable a cualquier ocupación, siendo las tres dimensiones las siguientes (Oramas, González y Vergara, 2007):

- *Agotamiento*: considerado como la fatiga producida por los excesivos esfuerzos psicológicos que se realizan en el trabajo sin tener en cuenta si la causa son las relaciones con las personas o con el trabajo más en general.
- *Cinismo*: refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo, y no tanto hacia las personas con las que trabaja. Representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo, y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza.

- *Falta de eficacia profesional*: está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional.

En la versión, contiene 16 ítems, que deben ser respondidos por los trabajadores con una escala de frecuencia tipo "likert" con 7 niveles de respuesta, donde el "0" significa *nunca*, y la puntuación "6" *siempre*. Tal y como se establece en la versión original, altas puntuaciones en las dimensiones de *agotamiento* y *cinismo* y bajas puntuaciones en la dimensión *eficacia profesional*, serán indicadoras de burnout.

2.3 Factores protectores de la calidad de vida laboral

Tradicionalmente, el estudio de la calidad de vida laboral, el estrés y las consecuencias sobre el individuo se han basado en averiguar los factores negativos que influyen en el trabajador, identificando las consecuencias, los factores de riesgo y las situaciones de malestar. Desde hace unas décadas y debido al auge de la psicología positiva, han aumentado los estudios que se centran en los factores protectores del bienestar profesional, de los trabajadores y de los mecanismos implícitos en ellos (Díez y Dolan, 2008). Esta concepción centra la idea no tanto en las debilidades y las disfunciones del ser humano, sino en sus fortalezas y su funcionamiento óptimo (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

Cuando nos enfrentamos a situaciones estresantes, acontecimientos traumáticos o simplemente, cuando tenemos que reaccionar ante un obstáculo cotidiano, nos preguntamos por qué unas personas son capaces de superar los

obstáculos de una manera más fácil, adaptativa, e incluso consiguen retomar la situación inicial y recuperarse de dichos acontecimientos mejor que otras. Nos situamos, entonces, en el momento de determinar cuáles son los factores contextuales que influyen en esa normalización, y que tipo de factores o características personales están presentes para hacer posible superar los obstáculos. Dichos componentes pueden estar presentes en la estructura personal, o bien pueden resultar de la interacción de los factores ambientales (los estresores, la situación laboral estresante) y los factores personales. En el presente estudio vamos a intentar identificar en qué medida los factores que favorecen la recuperación ante la exposición a situaciones estresantes están presentes en los trabajadores, y así poder determinar la influencia de estos factores asociados en el trabajo de los técnicos puntos de encuentro familiar de Castilla y León.

En nuestro estudio vamos a detallar la presencia de diversos factores protectores de la calidad de vida laboral basándonos en el análisis de tres factores protectores: las estrategias de afrontamiento, la resiliencia y el engagement.

2.3.1 Estrategias de afrontamiento

Los modelos del estrés asumen que las respuestas al estrés son fruto de la interacción entre el sujeto y el medio, de tal manera que una situación o un acontecimiento serán percibidos como estresantes por el individuo independientemente de las características del estímulo. Por tanto, las estrategias de afrontamiento son aquellos procesos cognitivos-conductuales, desarrollados para manejar las demandas específicas internas y/o externas que se evalúan como desbordantes de los recursos del individuo o para restablecer el equilibrio que se ha perturbado en esa relación individuo-ambiente.

El modelo de afrontamiento del estrés de Lazarus es el más utilizado en la investigación, considerando el afrontamiento como una función flexible, en un contexto donde el individuo y el entorno están relacionados en un proceso interactivo. Lazarus y Folkman (1984) definen al afrontamiento como *“un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales que realiza una persona para controlar (minimizar, dominar, tolerar) las demandas (externas, internas y su posible conflicto) generadoras de estrés, que se autoperciben como superando los recursos propios de los que se dispone”*. Por tanto, son los esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales, que hace el individuo para hacer frente al estrés de los que se pueden extraer tres consideraciones: una, el afrontamiento no necesariamente necesita ser una conducta completa expresada conductualmente, sino que puede ser solamente un intento; dos, el esfuerzo puede ser una conducta, un sentimiento o cognición; y tres, la valoración como amenazante es un requisito imprescindible para que se inicie el afrontamiento.

No obstante, en el proceso de afrontamiento, la interacción individuo-ambiente a veces es difícil de separar, por lo que se han propuesto dos procesos de evaluación o valoraciones, que actúan como mediadores: la evaluación cognitiva y la evaluación de afrontamiento, también denominadas evaluación primaria y secundaria.

- La evaluación primaria hace referencia al proceso de evaluación de la situación y del impacto del evento estresante para la persona, es decir, el grado de importancia de la situación. A partir de la primera percepción, el individuo puede tener las siguientes posibles valoraciones:

- a. Situación irrelevante, con escasa o ninguna implicación para su vida personal, por lo que no le da importancia al suceso.

b. Situación positiva, en la que el sujeto entiende que la misma favorece la obtención de sus objetivos pero que no genera reacciones de estrés.

c. Situación negativa o estresante, que exige la movilización de recursos para hacerle frente, para evitar perder el equilibrio y bienestar. Es negativa en el sentido de que requiere un esfuerzo adaptativo.

- La evaluación secundaria o de afrontamiento (coping), se pone en marcha cuando el sujeto analiza las disponibilidades, las habilidades personales y la percepción de los recursos para afrontar y resolver la situación de una manera efectiva. Una vez efectuada esta estimación y los recursos personales, se pasa a generar las estrategias de afrontamiento que puedan resolver el problema y/o controlar las emociones (Lazarus y Folkman, 1984).



Figura 10: Proceso de afrontamiento ante el estrés

Dependiendo de la efectividad de las estrategias utilizadas, pueden aparecer cambios favorables ante la situación estresante, lo que derivará en un estado emocional positivo. Pero si con el resultado de las estrategias emprendidas no se ha modificado la situación o lo ha hecho de forma desfavorable, se emprende una revaloración de la situación en términos de amenaza, daño o pérdida en combinación con la emoción resultante, que implicará la utilización de diferentes tipos de respuestas de afrontamiento. Es en este momento, donde la emoción resultante establece nuevos procesos de afrontamiento, cuando un tercer tipo de afrontamiento (focalizado en la significación) entra en actividad, ya que ayuda a las personas a reformular sus objetivos, tomar conciencia de lo que está ocurriendo y valorar los beneficios obtenidos, que conlleva a reiniciar el proceso de afrontamiento.

Las valoraciones tienen que ver con la evaluación personal que realiza sobre el evento, la adecuación de los recursos personales, y como éstas influyen en las respuestas de afrontamiento y en las emociones resultantes. La dificultad para observar las relaciones establecidas entre las estrategias de afrontamiento y los eventos estresantes, viene determinada por la complejidad de las situaciones a evaluar. Supone, además, establecer en qué medida estas estrategias están vinculadas con aspectos contextuales de la situación estresante o con factores temporales. Como se puede suponer, los trabajadores de los puntos de encuentro están lejos de enfrentarse a estresores únicos o bien definido, ya que el rango de estresores con los que se enfrentan es muy amplio.

Según la teoría de Folkman y Lazarus (1980), el afrontamiento se puede entender como actividades de tipo conductual o cognitivo: uno centrado en el problema manejando o alterando la fuente generadora de estrés, y el otro centrado en la emoción, tratando de cambiar el modo en que interpreta lo que está ocurriendo, para reducir o minimizar la intensidad de la reacción emocional. La primera estrategia, está orientada a la modificación de la

situación hacia otra que no suponga amenaza para el sujeto, a manejar el problema (bien sea alejando o disminuyendo el impacto de la amenaza). La superación de estas situaciones da lugar a un aumento de la capacidad de ajuste del sujeto, a una autoevaluación en el sentido de eficacia y a sentimientos de bienestar y alegría. Este proceso implica un refuerzo del papel del sujeto en su entorno, tanto social como personalmente, facilitando una disposición anclada en la valoración de autoeficacia ante futuros retos. La segunda, se centra en regular las emociones que se asocian al evento o la situación que ha causado estrés, no modifica la situación, por considerar que no es posible en ese momento o en ningún momento, y se centran en las reacciones emocionales que desencadenan la fuente estresante, disminuyéndolas o eliminándolas.

Las estrategias centradas en el problema actúan directamente con los agentes estresantes y son más evidentes cuando se relacionan con las tensiones relacionadas con el trabajo, mientras que el afrontamiento centrado en la emoción se usaba más con problemas relacionados con la salud. También, se ha estudiado que cuando las condiciones estresantes se valoran como potencialmente controlables, es decir, cuando se considera que entran dentro de las posibilidades de control de la persona, predomina el manejo centrado en el problema. Sin embargo, si se afrontan situaciones de bajo control o resistencia al cambio, predomina el manejo centrado en las emociones (Folkman, 1984; Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruen, 1986; Lazarus y Folkman, 1987).

El afrontamiento centrado en el problema puede tomar varias formas: de resolución de problemas, por ejemplo, definir el problema, generar alternativas, sopesarlas en términos de costos-beneficios y ponerlas en práctica; operando sobre uno mismo, es decir, adquiriendo determinadas destrezas y disminuyendo el nivel de aspiraciones; y actuando sobre el ambiente (Ferrero, 1993).

En relación a las estrategias centradas en la emoción, Ferrero (1993), estableció la existencia de un conjunto de estrategias dirigidas a dominar el malestar emocional que tomaba la forma de reevaluaciones cognitivas defensivas, y se diferenciaban de la reevaluación cognitiva como tal, en la que no hay un cambio en las circunstancias objetivas que motive la reevaluación. Entre este tipo de estrategias están: evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparación y otras no estrictamente cognitivas como buscar apoyo emocional, reír, llorar, etc...

Carver, Sheier y Wientraub (1989), posteriormente retomados por Quass (2006), consideran además del afrontamiento centrado en el problema y en la emoción, la evitación del afrontamiento aparece como un tercer tipo de estrategia que se manifiesta como conductas evasivas y evitativas del problema.

Cada sujeto tiende a la utilización de los estilos de afrontamiento que domina, ya sea por aprendizaje, sus características personales o por hallazgo fortuito en una situación de emergencia. Según Fernández-Abascal, (1997b):

“Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes”.

Así mientras que los estilos son formas más o menos habituales de manejar el estrés, las estrategias son cambiantes y van a depender de los estilos. Lazarus y Folkamn (1984) propusieron 8 estrategias de afrontamiento (las dos primeras están centradas en el problema y las seis restantes en la emoción): confrontación, planificación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, aceptación de responsabilidad, huida-evitación y reevaluación positiva.

Tabla 7. Estrategias de Afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984)

ESTRATEGIAS	DEFINICIÓN
Confrontación	Acciones directas del sujeto para alterar la situación.
Planificación	Esfuerzos para alterar la situación o para solucionarla.
Distanciamiento	Esfuerzos realizados para separarse de la situación evitando que ésta le afecte al sujeto.
Autocontrol	Esfuerzos para regular los propios sentimientos y las acciones
Búsqueda de apoyo social	Acciones que se realizan para buscar consejo, información, ayuda y/o comprensión de otra persona.
Aceptación de responsabilidad	Reconocimiento de la responsabilidad en el problema
Huida-evitación	Evitación de la situación de estrés mediante la huida.
Reevaluación positiva	Intentos del sujeto para crear un significado positivo de la situación, centrándose en el desarrollo personal

Los estudios iniciales que han tratado de medir las estrategias de afrontamiento se han basado en el diseño de escalas y cuestionarios *ad hoc*. La escala más utilizada es el cuestionario Coping Orientations to Problems Experienced (COPE), que en la versión inicial de Carver, Scheier y Weintraub (1989) presentaba 60 ítems en 15 escalas, que expresan conductas que el sujeto pone en marcha cuando se enfrenta a una situación que le genera estrés. La redundancia encontrada en algunas de las escalas junto con su longitud aconsejó la creación de un cuestionario COPE abreviado denominado COPE-28 (Carver, 1997), que es el que se ha utilizado para nuestro estudio. Esta versión, consta de 28 ítems en 14 escalas de 2 ítems cada una (tabla 8), las que el sujeto tiene que responder según las maneras con las que ha estado haciendo frente a diferentes situaciones. Las respuestas al cuestionario se distribuyen en una escala tipo Likert con un rango que oscila desde 0 a 4, en la que 1 corresponde con la valoración: “No suelo hacer esto en absoluto” y la 4 corresponde con: “Suelo hacer esto mucho”, como puntuaciones extremas, y con puntuaciones intermedias, 2: “Suelo hacer esto un poco” y 3: “Suelo hacer esto frecuentemente”. Los 28 ítems se agrupan de 2 en 2 dando como resultado 14 modos de afrontamiento, y evalúa tanto respuestas centradas en el problema como en la emoción.

Teniendo en cuenta que las situaciones de estrés laboral pueden acabar en el desarrollo de un síndrome de burnout, parece obvio manifestar que ante esas amenazas que experimenta el sujeto, las estrategias de afrontamiento que se usen, mediarán en los niveles de burnout. Los individuos, inevitablemente, emplearán estrategias de afrontamiento para manejar el estrés laboral y mitigar sus consecuencias negativas. Las investigaciones de Anderson (2001) con profesionales de los servicios sociales demostraron que aquellos que utilizaban estrategias de afrontamiento activas y centradas en el problema presentaban menor despersonalización, se sentían más realizados en su trabajo y consecuentemente presentaban menor nivel de “burnout” que los profesionales que utilizaban estrategias de afrontamiento centrado en la emoción.

Otros estudios (Chan y Hui, 1995), encontraron que aquellos profesores que utilizaron estrategias de escape, presentaron burnout, y los que emplearon estrategias centradas en la emoción (desconexión conductual, desahogo) presentaban más cansancio emocional. Otros estudios (Thorton, 1992) encontraron que la utilización de las estrategias de huida-evitación correlacionó con los tres factores característicos del “burnout”: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Tabla 8: Estrategias de afrontamiento del cuestionario COPE-28

1. Afrontamiento activo: Iniciar acciones directas, incrementar los propios esfuerzos eliminar o reducir al estresor.
2. Planificación: Pensar acerca de cómo afrontar al estresor. Planificar estrategias de acción, los pasos a dar y la dirección de los esfuerzos a realizar.
3. Apoyo instrumental: Procurar ayuda, consejo, información a personas que son competentes acerca de lo que debe hacer.
4. Uso de apoyo emocional: Conseguir apoyo emocional de simpatía y de comprensión.
5. Auto-distracción: Concentrarse en otros proyectos, intentando distraerse con otras actividades, para tratar de no concentrarse en el estresor.
6. Desahogo: Aumento de la conciencia del propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.
7. Desconexión conductual: Reducir los esfuerzos para tratar con el estresor, incluso renunciando al esfuerzo para lograr las metas con las cuales se interfiere al estresor.
8. Reinterpretación positiva: Buscar el lado positivo y favorable del problema e intentar mejorar o crecer a partir de la situación.
9. Negación: Negar la realidad del suceso estresante.
10. Aceptación: Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real.
11. Religión: La tendencia a volver hacia la religión en momentos de estrés, aumentar la participación en actividades religiosas.
12. Uso de sustancias (alcohol, medicamentos): Tomar alcohol u otras sustancias con el fin sentirse bien o para ayudarse a soportar al estresor.
13. Humor: Hacer bromas sobre el estresor o reírse de las situaciones estresantes, haciendo burlas de la misma.
14. Auto-inculpación: Criticarse y culpabilizarse por lo sucedido.

Nota: Fuente: Morán, C., Landero, R. y González, M.T. (2010).

2.3.2 Resiliencia

Después de haber analizado las estrategias de afrontamiento como el primer factor protector de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro, a continuación vamos a describir el facto de la resiliencia.

El concepto de resiliencia tiene un amplio abanico de raíces epistemológicas (Welsh, 2014). El término resiliencia procede del latín *resiliere* (*re-salio*), que significa volver a saltar, rebotar, reanimarse. Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (Real Academia Española, 2001), la

resiliencia tiene dos acepciones. Una derivada de la mecánica que lo define como *la capacidad de un material elástico para absorber y almacenar energía de deformación* y otro de la psicología, que lo define como *la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas*.

El término se ha empleado de manera conceptual en el ámbito de la ingeniería civil como factor de cálculo de ciertos materiales de recuperarse, de volver a su posición original cuando han soportado ciertas cargas o un factor que los ha deformado (Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1997).

El origen de los trabajos sobre resiliencia en individuos se debe a la psicóloga estadounidense Emmy Werner (1989), que lo utilizó para explicar lo que ocurría con una serie de unos 700 niños y jóvenes de una isla de Hawái, sobre los comportamientos individuales de superación en reacciones adversas como el maltrato, el abandono, hambre o trastornos severos de los padres (Werner y Smith, 1982). La resiliencia como término en psicología, nace por tanto, de la corriente de la psicología positiva que considera al ser humano como capaz de adaptarse, resistir y recuperarse ante las adversidades (Vera, 2006).

La resiliencia se ha relacionado con los individuos que son capaces de percibir los acontecimientos estresantes de una manera menos amenazante, con la promoción de estrategias adaptativas, como la reevaluación cognitiva que permite reevaluar o replantear las experiencias adversas desde una perspectiva positiva. Se puede aceptar que la resiliencia forma parte del proceso evolutivo de los individuos, pero no está claro que sea una cualidad innata ni tampoco estrictamente adquirida (Grotberg, 1995). En este sentido, la resiliencia se ha asociado a la respuesta del sujeto ante la adversidad la capacidad de recuperación dentro del contexto de interacción sujeto-contexto, y ha sido muy estudiado en personas que se enfrentan a experiencias traumáticas, inesperadas y que surge de funciones y procesos adaptativos normales del ser humano

(Masten, 2001). Algunos autores (Tedeschi y Calhoun, 2004) han concluido que la resiliencia capacita a las personas para afrontar sucesivos acontecimientos, pues las que han pasado por las experiencias más graves, adquieren mayores capacidades de superación y por tanto de encontrar mayores beneficios en su experiencia.

Según Schetter y Dolbier (2011), la resiliencia ha tenido en estudio en tres tradicionales grupos de estudio: el desarrollo de los niños que han pasado por adversidades de su vida infantil, como el abandono, hogares abusivos, pobreza (Cicchetti y Rogosch, 1997; Luthar, 2003; Zolkosky y Bullock, 2012), las investigaciones de las capacidades de recuperación de las personas expuestas a enfermedades altamente mortales (Blank, 2010), dolor crónico (Catalano, Chan, Wislon, Chiu y Muller, 2011) y los estudios sobre los resultados positivos que se derivan de la exposición de las personas ante acontecimientos traumáticos (Bonanno, 2004; Dienstbier y Zillig, 2009; Zraly, Rubin, y Mukamana, 2013).

Así, se puede definir como *“la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono o la incapacidad inicial al iniciarse un evento estresante”* (Garmezy, 1991), *“recuperarse, ir hacia adelante tras una enfermedad, un trauma o un estrés”* (Manciaux, 2001), *“la capacidad de recuperarse de un trauma, y una capacidad de subsistir o mantener la salud y el bienestar psicológico en la cara de la adversidad continua* (Ungar et al . 2008) o como *“una cualidad deseada para superar el estrés o perturbación”* (Masten, 2001).

Hay dos condiciones fundamentales que están implícitas dentro de los conceptos de resiliencia: (1) una exposición a una amenaza significativa, una adversidad severa o trauma; y (2) el logro de la adaptación positiva en el proceso de desarrollo a pesar de esos ataques. La resiliencia se asocia, por tanto, a los términos de adaptación, resistencia, recuperación (Bonanno, 2004), y la investigación en resiliencia permite demostrar que las personas aprenden de las

experiencias, incluso adversas o traumáticas, consiguiendo beneficios positivos de ellas.

El constructo de resiliencia se puede entender de tres formas: como proceso, interacción y habilidad.

- Resiliencia como *proceso*. Los autores norteamericanos han utilizado el concepto de resiliencia para hacer referencia al proceso de afrontamiento que ayuda a la persona a mantenerse intacta (Carretero, 2010). Desde esta orientación la idea de la resiliencia se considera como un proceso continuo y no acabado como una capacidad que puede aprenderse ante los hechos vividos, frente a las posiciones de los que consideran que es algo que algunos tienen y otros no.
- Resiliencia como resultado de la *interacción* entre persona y entorno. Desde esta posición se considera que la resiliencia depende de factores ambientales y personales, y de la interacción de estos. La resiliencia está asociada a la capacidad de afrontamiento, la resistencia al trauma, y se considera que es una capacidad que se construye en la interacción entre un individuo y su entorno (Vanistendael, 2005). Según este autor, la resiliencia se manifiesta a partir de situaciones difíciles, que pueden tomar formas muy variadas:
 - Un trauma puntual, como la muerte de una persona allegada.
 - Un trauma repetido, como los abusos sexuales vividos en la familia.
 - Una limitación permanente, como una paraplejía.
 - Una situación de alto riesgo, como la de un niño en la calle.

El entorno de las personas se ha considerado como un factor importante a la hora de favorecer la resiliencia y desde una perspectiva

más amplia se ha considerado que el ámbito comunitario y las redes sociales pueden promover la resiliencia en los individuos (Harvey, 2007). Así, se puede hablar del término de resiliencia comunitaria (Norris y Stevens, 2007; Reid y Botterill, 2013) como la capacidad del sistema social y de las instituciones para hacer frente a las adversidades y reorganizarse posteriormente para que mejoren sus funciones, estructura o identidad (De Dios, 2013); de resiliencia familiar (Patterson, 2002; Panos y Panos, 2007) para referirse a la capacidad de una familia para recuperarse de circunstancias adversas, salir de ellas fortalecida y con mayores recursos para afrontar otras dificultades de la vida; o resiliencia social (Adger, 2000), que la entiende como "*el nivel de la comunidad en lugar de ser un fenómeno perteneciente a individuos.*".

- Resiliencia como *habilidades* o *capacidades* para enfrentarse o resolver de manera adecuada situaciones adversas, de riesgo o de exclusión. Son las llamadas *mentalidades resilientes* (Brooks y Goldstein, 2010), que se consideran como tal, aquellas personas que tienen actitudes sobre ellos mismos que influyen en su conducta y en las habilidades que desarrollan. Se ha sugerido que una persona resiliente debe mostrar resultados positivos en múltiples aspectos de la vida en un período de tiempo (Cicchetti y Rogosch, 1997). Pratiwi (2011) considera la resiliencia es "*un proceso de y capacidad para adaptarse con éxito a pesar de las circunstancias desafiantes o amenazantes.* Friborg *et al.* (2003) han puesto de relieve que las personas resilientes basan en gran medida en las actitudes y comportamientos relacionados con la disposición favorable para afrontar el estrés de la vida.

Desde esta perspectiva, los autores franceses relacionan resiliencia con el concepto de crecimiento postraumático, al entender la

resiliencia simultáneamente como la capacidad de salir indemne de una experiencia adversa, aprender de ella y mejorar.

Friborg et al. (2005) han puesto de relieve que las personas resilientes hacen frente a los factores estresantes de la vida con las actitudes y comportamientos que favorecen sus respuestas. Las personas resilientes evaluarán los estresores derivados del cuidado en términos positivos (o menos negativos) que las no resilientes, lo que las conducirá en muchos casos a emplear estilos de afrontamiento eficaces y a evitar decisiones que surjan de una excesiva focalización en la emoción.

Los factores personales que se han relacionado como componentes de la resiliencia tienen que ver con algunas características biológicas de las personas como la plasticidad neuronal, reactividad emocional o la asimetría hemisférica, (Dutton y Greene, 2010); la identificación de los circuitos neurales y vías moleculares que median la fenotipos resilientes (Krishnan y Nestler, 2008); las características de personalidad como el concepto de *hardliness*, similar a la *personalidad resistente* de Kobasa (1979) u otros factores sociales y culturales asociados con la capacidad de recuperación, incluyendo el género, la edad, la raza y el origen étnico, el apoyo social (DuMont, Widom y Czaja, 2007; Dutton, y Greene, 2010; Fernández-Lansac, y Crespo, 2011).

Entendida la resiliencia como la capacidad humana para mantener un funcionamiento adaptativo de las estructuras psicológicas ante unos factores ambientales, no se puede considerar que sea un proceso estático. Al contrario, la resiliencia es un proceso dinámico relacionado con el acontecimiento vital experimentado y donde intervienen tanto las capacidades personales, y los factores externos a él (Becoña, 2006). Las investigaciones (Grotberg, 1995) han determinado que los factores protectores que promueven conductas resilientes provienen de dos fuentes o variables: las personales y ambientales (Carretero, 2010) por lo que se puede considerar como un constructo multidimensional. En

cuanto al contexto personal, va a tener su influencia los aspectos individuales como la identidad positiva, inteligencia, autoestima, capacidad para resolver problemas, control personal o competencia social (Cicchetti y Rogosch, 1997, Heckhausen, 2001; Greve y Staudinger, 2006), mientras que los recursos externos tienen que ver con los apoyos del sistema familiar (Thompson, 1998), los recursos sociales (Garland, 2005) y el apoyo social derivado de la comunidad (Fredrickson y Branigan, 2005), aunque estos últimos se han apartado a un segundo término y, en ocasiones se han ignorado (Kessler y Staudinger, 2007).

La resiliencia implica algo más que sobrevivir a un acontecimiento negativo y superarlo, y no se activa solamente en contextos desfavorables extremos. La resiliencia es un concepto práctico que ayuda a los individuos a superar las dificultades con las que se encuentra en su vida diaria y que contribuyen a mejorar su calidad de vida. Descubrir la resiliencia en lo cotidiano, fuera del contexto traumático, a veces no es sencillo. Lejos de esas situaciones extremas o límites para las vivencias humanas existe también una resiliencia en la vida diaria, dentro de la mayoría de las personas (Vanistendael, 2005), y ocurre más frecuentemente de lo que la gente piensa (Bonanno, 2004). Muchas personas se tienen que enfrentar diariamente a situaciones adversas, a menudo, sin ayuda de los profesionales, y la resiliencia se presenta como una adaptación ante esas dificultades, una capacidad de superación y resistencia adaptativa. La resiliencia, por tanto, debería ampliarse para convertirse en un objetivo de la vida de las personas, tanto si han experimentado importantes reveses como si no (Brooks y Goldstein, 2010) ya que la resiliencia se puede entender en otros contextos menos traumáticos y ser considerada como "*la capacidad de recuperarse de crisis a través de fortalezas bajo estrés y superar los desafíos de la vida*" (Patriwi, 2011).

En el ámbito del estrés, los autores Schetter y Dolbier (2011) equiparan el concepto de resiliencia con el contexto de estrés crónico, al entender que los procesos de recuperación de un constructo y otro son equiparables. La resiliencia se asimila al concepto de estrés como proceso global (Rutter, 1996), ya que desencadena en el individuo la puesta en marcha de habilidades y recursos propios, permite a la persona responder de forma adaptativa cuando se somete a un factor de estrés o estresores específicos y conlleva a resultados de adaptación. La resiliencia hay que entenderla como un conjunto de procesos más que como las respuestas o los resultados, por diversas razones: primero, porque los individuos pueden ser calificados como resilientes después de haber pasado por un estresor bien por desarrollar una respuesta adaptativa o por haber obtenido resultados favorables (Kaplan, 1999); segundo, porque entender la resiliencia como los resultados únicamente minimiza los efectos de la situación donde ocurre la recuperación; tercero porque los resultados, a veces, no son el punto final de la adaptación, sino que pueden ser mediadores de otros resultados a largo plazo. Así, la resiliencia se puede definir en el contexto del estrés crónico, porque implica una capacidad para resistir, hacer frente a las continuas y reiteradas demandas y mantener el funcionamiento de otros ámbitos como el trabajo y la familia.

Hay estudios que han encontrado una relación entre los aspectos positivos de la resiliencia con el engagement (compromiso) y la vulnerabilidad a experimentar el síndrome de burnout (Menezes, Fernández, Hernández, Ramos y Contador, 2006). En dicho trabajo los autores concluyeron que las personas más resilientes, no llegaban a quemarse, sino que lograban mayores habilidades y competencias de compromiso laboral, y en la medida que reforzaban estos atributos, mitigaban la vulnerabilidad al burnout.

Entendida la resiliencia como *“la capacidad para adaptarse con éxito frente a la adversidad”* (Garmezi, 1993), se puede desarrollar su importancia en cualquier

contexto donde una amenaza, desafío o pérdida (es decir un estresor) con suficiente magnitud perturba el funcionamiento de las personas que lo experimentan. Por tanto, tenemos en cuenta que una persona puede ser resiliente en unos contextos pero en otros no (Rutter, 2006), por lo que se hace necesario estudiar las propiedades del agente estresante y de cómo el individuo los aprecia.

Aunque existen pocos estudios en los que se estudien los contextos estresantes para construir una teoría y una base empírica de la resiliencia (Schetter y Dolbier, 2011), en nuestro estudio vamos a considerar que los factores de estrés laboral que ocurren en el trabajo de los puntos de encuentro, o simplemente la exposición a estresores o situaciones potencialmente estresantes, agresivas o traumáticas, como puede ser el estrés laboral o en la interacción con los sujetos de intervención, como una agresión física, un brote psicótico de un enfermo mental, o cualquier otra situación de agresividad, se pueden considerar acontecimientos susceptibles de generar sentimientos, capacidades o respuestas próximas a lo que la literatura considera como la resiliencia.

Así, nuestro punto de partida se sitúa en entender la resiliencia como el conjunto de cualidades, recursos o fortalezas que favorecen que los individuos progresen afrontando con éxito la adversidad (Connor y Davidson, 2003), que se aprende ya que forma parte de un proceso dinámico que se desarrolla a lo largo de toda la vida (Sánchez-Teruel y Robles-Vello, 2014), y se considera a las características personales, denominadas resilientes, cuando se activan ante las demandas y los retos que presenta la vida diaria de las personas.

Entender la resiliencia como una capacidad personal, ha llevado a intentar desarrollar escalas y cuestionarios específicos para su evaluación. La escala que más se ha utilizado para desarrollar una evaluación de la resiliencia es la de Connor-Davidson, la Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)

(Connor y Davidson, 2003), que permite cuantificar la resiliencia como una “*cualidad personal para afrontar el estrés con éxito*”.

2.3.3 Engagement

El tercer factor que vamos a estudiar en el presente estudio en relación a los factores protectores que están presentes en los trabajadores en su relación laboral es el denominado “engagement”.

El concepto de engagement en el trabajo surgió a partir de la investigación del burnout. En vez de situar el foco de investigación en el padecimiento psicológico, los autores empezaron a interesarse sobre las fortalezas y el funcionamiento óptimo del ser humano (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000), y así poder cubrir todo el espectro que va desde el malestar de los trabajadores (burnout) al bienestar (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Como punto de partida, se observó que ante un mismo trabajo, aparecen sujetos con baja autoestima, que no presentan implicación en el trabajo, *quemados* por el trabajo, mientras que en las mismas condiciones laborales otros trabajadores, perciben su actividad laboral como un reto, una motivación y sienten un compromiso con su desempeño laboral. Los estudios comenzaron a considerar el *engagement*, como una experiencia positiva en sí misma, un estado de bienestar, en definitiva, un concepto motivacional positivo relacionado con el trabajo (Schaufeli et al., 2002) Engagement en el trabajo se ha definido como un estado positivo y satisfactorio de relación entre el bienestar en el trabajo y los componentes físicos, emocionales y cognitivas (Bakker et al., 2008) Así, se ha definido como “*un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que está caracterizado por vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo*” (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002), y en la traducción a

nuestro idioma el término que más se ajusta al mismo es el de “vinculación psicológica con el trabajo” o “ilusión por el trabajo” (Manteca y Durán, 2008).

Diversos autores (Schaufeli, Taris, y Van Rhenen, 2008) entienden que las características comunes de trabajo producen diferentes niveles de compromiso y el desgaste que se experimentan simultáneamente por los trabajadores, por lo que se puede considerar el *engagement* como una variable protectora frente a la posibilidad de presentar burnout (Strumpfer, 2003; Hallberg y Schaufeli, 2006), como el constructo opuesto al burnout (Schaufeli y Baker, 2003). En este sentido se han considerado como estados independientes que relacionan negativamente, aunque no de manera perfecta (Demerouti et al., 2001, Schaufeli y Bakker, 2004) e incluso el *engagement* se presenta el como un constructo con entidad propia (Schaufeli y Baker, 2010). Tal y como hemos visto, el burnout se ha definido como un estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia, poca motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo (Schaufeli y Enzmann, 1998).

El *engagement* puede ser entendido como un estado o como un rasgo. Las últimas investigaciones (Bakker, Demerouti, y Xanthopoulou, 2012), apuntan a que el *engagement* debe entenderse como un estado debido a que los niveles del *engagement* pueden fluctuar de manera significativa en cada persona, incluso con variación en un mismo día (Bakker, Van Emmerik, Demerouti y Geurts, 2010). Así, se explica por qué las personas se sienten más comprometidas con su trabajo en ciertos días específicos y en otros no.

El *engagement* en el trabajo, está formado por tres componentes: vigor, dedicación y absorción (Occupational Health Psychology Unit, 2011). El *vigor* se refiere a la energía y altos niveles en la puntuación se caracterizan por una gran resistencia y activación mental mientras se trabaja, el deseo y la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso

cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión *dedicación* se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo. Es decir, la dedicación es involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo y se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. Por último, la *absorción* ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando” y se tienen dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. En definitiva el engagement consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2012), como una experiencia estimulante y enérgica (el componente vigor, como una actividad significativa y valiosa (dedicación), y como algo interesante y apasionante (absorción).

Si el burnout se asociaba con las consecuencias negativas, tanto para trabajador (en forma de síntomas físicos, emocionales, conductuales o sociales), como para la organización (en relación con el absentismo, la baja productividad laboral, etc...) , el engagement presenta relaciones positivas con los resultados organizacionales como el rendimiento, la conducta extra-rol, el compromiso organizacional (Salanova y Schaufeli, 2009) y con los propios trabajadores, como la satisfacción con el trabajo, el comportamiento proactivo o trabajar más horas (Schaufeli y Baker, 2004), el rendimiento (Demerouti y Cropanzano, 2010) o el funcionamiento social y la salud (Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2008).

De acuerdo con Maslach y Leiter (1997) las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción), son opuestas a las tres dimensiones del burnout (agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional). Varios investigadores han propuesto que el vigor es el opuesto conceptual del agotamiento emocional, y la dedicación es lo opuesto de cinismo (Maslach y Leiter, 1997; Schaufeli et al., 2002; Schaufeli, et al., 2008; González-Romá, et al.,

2006). Una revisión de estudios (Occupational Health Psychology Unit, 2011), encontró, sin embargo, que aunque todas las correlaciones entre las escalas de burnout y engagement son negativas, la correlación entre el vigor y el agotamiento emocional es relativamente baja. En otras palabras, los empleados con engagement no son cínicos y se sienten competentes en sus trabajos y – aunque en menor grado – no se sienten muy fatigados.

Para la medición del engagement el cuestionario más utilizado ha sido el UWES (Utrecht Work Engagement Scale) que trata las tres dimensiones del constructo: vigor, dedicación y absorción. Las respuestas están en una escala Likert con niveles de respuesta de cinco puntos, variando su rango desde 1 ("muy en desacuerdo") a 5 ("muy de acuerdo"). Este cuestionario consta de 17 ítems, y lo que se pretende que el lector reflexione sobre su situación laboral personal, valorando una puntuación alta como altos niveles de engagement.

En resumen, en este capítulo se han presentado los fundamentos teóricos que sirven de base para el estudio de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar y los factores asociados, tanto protectores como obstaculizadores de la misma. Estas variables serán analizadas en el estudio empírico que presentamos en el capítulo 3.

CAPÍTULO 3: ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE TRABAJADORES DE PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN

Como hemos señalado en los capítulos precedentes, los puntos de encuentro familiar son unos lugares de intervención donde se atienden situaciones de ruptura familiar y cuyo objetivo es el de garantizar el cumplimiento del régimen de visitas entre los menores y sus familiares en situaciones conflictivas de cese de la convivencia.

La intervención en estos espacios se efectúa por un conjunto de profesionales, generalmente con titulación universitaria, del campo de la psicología, la intervención social y el derecho. La complejidad de la intervención, la casuística y el objeto de la misma exige que formen parte de los equipos de trabajo personas altamente cualificadas y con formación específica en intervención familiar, mediación y situaciones de conflicto. La literatura ha encontrado que las personas que intervienen en el área social, directamente con usuarios o pacientes están expuestas a altas dosis de estrés laboral que puede afectar a su situación personal, la interacción con el trabajo y su calidad de vida laboral.

En esta investigación se ha pretendido estudiar la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León y los factores asociados, tanto obstaculizadores como protectores que afecta a la misma. En el presente capítulo exponemos los objetivos e hipótesis planteados, así como los diferentes aspectos metodológicos y resultados obtenidos.

3.1 Objetivo General

Con este estudio pretendemos examinar la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León y los factores asociados.

3.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos nos hemos planteado:

1. Examinar el perfil sociodemográfico y las características laborales de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León.
2. Estudiar las fuentes de estrés laboral que más afectan a estos trabajadores.
3. Conocer las fuentes de satisfacción laboral en los técnicos de los puntos de encuentro familiar.
4. Determinar, en los técnicos de los puntos de encuentro familiar, las características básicas del burnout, sus estrategias de afrontamiento y los niveles de resiliencia y engagement.
5. Determinar la relación entre las características personales, las variables relacionadas con el trabajo con el burnout y los estresores, con el burnout, engagement, niveles de resiliencia, estrategias de afrontamiento y la calidad de vida laboral.
6. Estudiar las relaciones entre el burnout, la resiliencia, el engagement y las estrategias de afrontamiento.
7. Conocer las características de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar y su relación con las variables del trabajo y los factores asociados, tanto obstaculizadores

(estresores y burnout) como protectores (engagement, afrontamiento y resiliencia).

8. Analizar la relación y capacidad predictiva del estrés, burnout, engagement, afrontamiento y resiliencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

3.3 Hipótesis

En la presente Tesis Doctoral establecemos las siguientes predicciones:

1.- Los trabajadores de los puntos de encuentro familiar estarán sometidos a diversas fuentes de estrés laboral.

2.- Los trabajadores de los puntos de encuentro familiar presentarán niveles elevados de burnout y asociaciones significativas entre sus diferentes dimensiones.

3.- Existirá una asociación negativa y significativa entre los factores obstaculizadores y los factores facilitadores de la calidad de vida laboral.

4.- Existirá una asociación positiva y significativa entre los factores facilitadores de la calidad de vida laboral.

5.- La calidad de vida laboral será predicha por el estrés, burnout, engagement, afrontamiento y resiliencia.

En la Figura 12 se muestra el modelo propuesto en la investigación, para las asociaciones entre los factores obstaculizadores y protectores y la calidad de vida laboral.

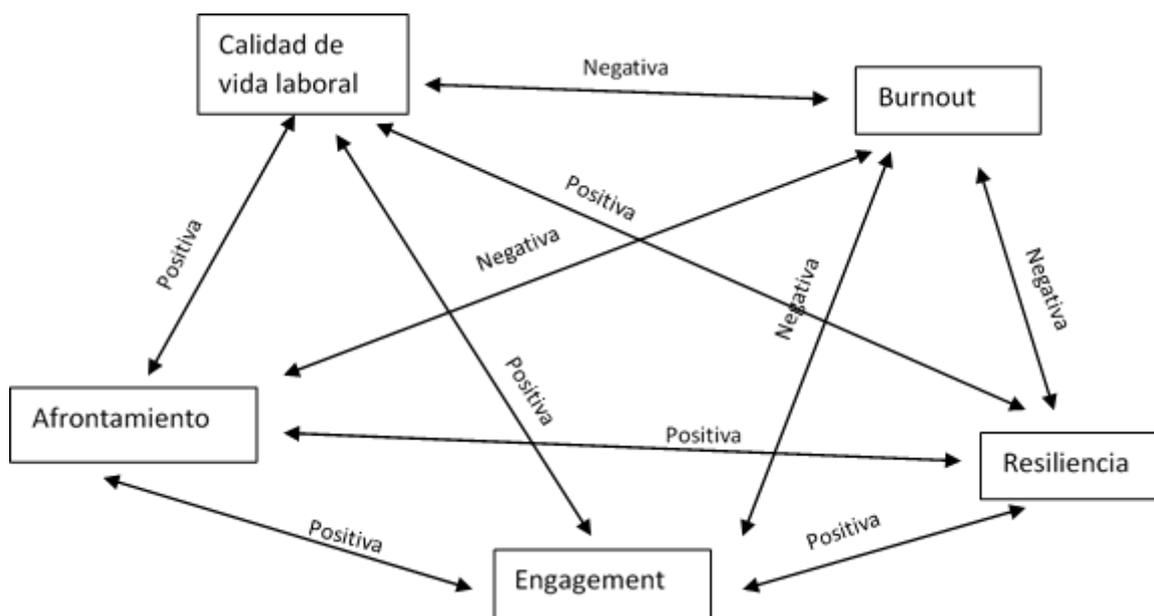


Figura 11: Modelo propuesto de las relaciones entre factores

3.4 Método

3.4.1 Participantes

En el presente estudio han participado los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León. El estudio se ha desarrollado entre el personal técnico de los 16 puntos de encuentro de la Comunidad de Castilla y León y en el momento en el que se ha desarrollado la investigación la plantilla de trabajadores de los Puntos de Encuentro de Castilla y León estaba formada por 70 personas, de las que siete formaban parte del personal administrativo, coordinación y dirección de la organización. Por lo tanto, en el momento del desarrollo de la investigación, el personal técnico que formaba parte de la plantilla era de 63 sujetos y se ha recogido información de 56 de ellos (el 88,89%).

3.4.2 Diseño y análisis

Se trata de un estudio de corte descriptivo y transversal, en el que hemos comenzado por determinar la adecuación de los instrumentos utilizados mediante el análisis de sus principales propiedades psicométricas. Concretamente, hemos llevado a cabo análisis de la consistencia interna de los instrumentos mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Pese a que la muestra representa a casi un 90% de la población total objeto de estudio, lo relativamente reducido de la misma en términos numéricos ha impedido que pudiéramos utilizar análisis factoriales de tipo exploratorio o confirmatorio para determinar la validez de constructo de los diferentes instrumentos. No obstante, por tratarse de instrumentos ampliamente utilizados y que han probado su adecuación y utilidad en numerosos contextos y con muy diversas poblaciones, este aspecto no es considerado como limitación a los resultados obtenidos sino, en todo caso, a la posibilidad de generalizar los mismos al universo de trabajadores en puntos de encuentro familiar.

Para el análisis de los datos hemos utilizado el programa estadístico SPSS v.21 se han empleado estadísticos descriptivos (frecuencia, promedios, dispersión) así como inferenciales paramétricos (análisis de varianza) y no paramétricos (Chi cuadrado), dependiendo del tipo de variables analizadas (continuas vs. nominales o categóricas). Para conocer la posible relación entre variables de interés se ha empleado la correlación de Pearson y el poder predictivo de las diferentes variables sobre la satisfacción laboral se ha contrastado mediante el procedimiento de regresión múltiple por pasos sucesivos.

3.4.3 Instrumentos

En este estudio se han utilizado diferentes cuestionarios e instrumentos para evaluar la calidad de vida laboral y los factores asociados de los

trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León, que son los siguientes:

- 1) Encuesta sobre datos demográficos, laborales y los estresores existentes en el Punto de Encuentro Familiar.
- 2) Indicadores sobre calidad de vida laboral (Jenaro et al., 2012; Flores, 2008).
- 3) Cuestionario de Burnout de Maslach-General Survey (MBI-GS, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).
- 4) Encuesta de afrontamiento Cope-Disposicional (Carver, Scheier y Weintraub, 1989; traducido y adaptado por Crespo y Cruzado, 1997), versión de 28 ítems.
- 5) Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale) (Schaufeli y Bakker, 2004).
- 6) Escala de Resiliencia CD-RISC de Connor-Davidson (2003).

En la Tabla 9 se resumen los índices de consistencia interna de las escalas y subescalas, obtenidas para el presente estudio. Se puede apreciar cómo todos los valores son satisfactorios.

Tabla 9. Índices de consistencia interna obtenida de las escalas y subescalas empleadas en el presente estudio

Instrumentos	FIABILIDAD α DE CRONBACH
MBI Schaufeli	
Desajuste Emocional	0,898
Eficacia Profesional	0,840
Cinismo	0,758
COPE (Afrontamiento)	
Afrontamiento Centrado En La Emoción	0,891
Afrontamiento Centrado En El Problema	0,772
Escala De Resiliencia 10 Ítems	0,718
WES (Engagement)	
Vigor	0,649
Dedicación	0,873
Absorción	0,560
Wes17 Ítems	0,877

3.4.3.1 Encuesta sobre datos demográficos, laborales y los estresores existentes en los puntos de encuentro familiar

Con el objeto de realizar una descripción exhaustiva de las condiciones de trabajo de los profesionales de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León, se diseñó una encuesta con diversas preguntas acerca de los datos demográficos, laborales y los estresores de los puntos de encuentro familiar. El lector interesado puede consultar el apartado A del Anexo II de la presente Tesis Doctoral.

Los ítems demográficos preguntaban acerca del sexo, edad, estado civil, número de hijos y las cargas familiares. Los datos laborales se incluían las siguientes variables: la formación académica por la que está contratado, el tiempo que está contratado, si el trabajo en el punto de encuentro ha sido el primero de su categoría profesional, los años de experiencia laboral en estos servicios, la compatibilidad con otras actividades laborales o con el desarrollo del trabajo en varios puntos de encuentro simultáneamente.

Además, se han estudiado las cuestiones laborales en los trabajadores que son importantes a la hora de determinar la percepción y los niveles de estrés los estresores presentes en los trabajadores de los puntos de encuentro, siguiendo la clasificación de los factores de estrés descrita en el capítulo 2. Para ello, los factores de estrés con los que se ha diseñado el cuestionario han hecho referencia a las condiciones laborales, los estresores de rol y las relaciones intra-laborales y extra-laborales.

Para determinar las fuentes de estrés, los indicadores se han seleccionado teniendo en cuenta en primer lugar las características del trabajo en los puntos de encuentro, siguiendo nuestra experiencia laboral en los puntos de encuentro y atendiendo la clasificación de los estresores revisados en la literatura (Peiró, 1992; Manassero, 2003). Como punto de partida teórico se ha tomado de

referencia algunos indicadores establecidos en diversas investigaciones acerca de la exposición de trabajadores ante situaciones de estrés como los profesionales que trabajan en servicios sociales (Gil-Monte et al., 2006; Gutiérrez, 2002), u otros temas de alto impacto emocional (Arón y Llanos, 2004).

Así, se han incluido 21 preguntas acerca de los estresores en estos servicios con el objeto de intentar identificar estas fuentes de estrés laboral y así valorar posteriormente, su impacto en la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral. Todos los ítems sobre los aspectos laborales respondían a una pregunta inicial: *¿en qué medida los siguientes factores constituyen fuentes de estrés en su trabajo?*, y estaban redactados en una escala continua de 1 a 10, en los que el sujeto debe valorar la intensidad con que percibía cada uno de estos estresores en su entorno de trabajo, siendo la puntuación 1 la mínima intensidad y 10 la puntuación de máxima intensidad del estresor.

Entre los aspectos socio-organizacionales, se han estudiado los horarios del trabajo, tanto a nivel general (con la afirmación: *“los horarios en los que desarrollo el trabajo me causa estrés”*) como específico (con la pregunta: *“trabajar los fines de semana me provoca estrés”*), la sobrecarga de rol (*“la cantidad de tareas”* o el *“exceso de responsabilidad”*), la ambigüedad de rol (*“la falta de claridad en las funciones”, “la escasa información”, “no saber si se está realizando el trabajo de manera correcta”*), la remuneración económica, las posibilidades de promoción o de conseguir una aumento de la jornada laboral, y el conflicto de rol en relación con el *“exceso de burocracia”*.

Las relaciones intra-laborales se han estudiado con las preguntas relacionadas con la relación con los superiores, los compañeros o la falta de cooperación con éstos.

Los estresores específicos en el trabajo del punto de encuentro se han estudiado en las relaciones con los usuarios (*“el contacto continuo”, “el exceso*

de usuarios que se atienden”, “la valoración que hacen de mi trabajo”, “la agresividad”), la “incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los usuarios”, o la falta de motivación.

3.4.3.2 Indicadores sobre calidad de vida laboral (Jenaro et al., 2012)

Conjuntamente con la descripción de las características demográficas y los estresores se planteó a los trabajadores varias preguntas para determinar el nivel de su satisfacción laboral y calidad de vida laboral. Para determinar los indicadores de calidad de vida laboral, se ha utilizado la versión abreviada de una encuesta utilizada en diversos estudios previos (Flores, 2008; Jenaro et al., 2012) descrita en el capítulo 2 del presente estudio.

Además se han incluido otros cinco ítems relacionados con el grado de satisfacción experimentado por el trabajador respecto al trabajo en general, con el sistema de trabajo (p. e. horarios, tareas, dinámica), la intención de permanencia o cambio de trabajo, la satisfacción con la remuneración y el reconocimiento social de la profesión. Los ítems se responden según una escala Likert de 4 puntos formada por cuatro categorías que oscilan desde la puntuación (1) que se valora como “nada” hasta la (4) que significa “mucho”.

3.4.3.3 Cuestionario de Burnout de Maslach- General Survey (MBI-GS, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)

Como se ha explicado previamente, para determinar la medición de los niveles de burnout presentes en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León, se ha utilizado la versión MBI-GS, entre otras cuestiones por su facilidad de aplicación, adaptación a la población española (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar, 2001), su utilidad para población con proveedores de servicios (Schutte, Topinen, Kalimo y Schaufeli, 2000) y su validez factorial (Schutte et al., 2000) y de constructo (Taris, Schreurs, y Schaufeli, 1999).

El cuestionario MBI-GS consta de tres factores: desajuste emocional, cinismo y eficacia profesional. Como señalábamos en la Tabla 9, hemos analizado la fiabilidad del cuestionario mediante el estadístico alfa de Cronbach. Así, el factor agotamiento emocional obtuvo un $\alpha=0,898$, el factor cinismo obtuvo una fiabilidad $\alpha =0,758$ y la eficacia profesional obtuvo un $\alpha =0,84$. Todos estos niveles avalan la fiabilidad del instrumento utilizado, y se encuentran por encima del criterio de 0,70 recomendado (Nunnaly, 1987). Además, los valores obtenidos son similares a los existentes en otras investigaciones, tanto de población española como no española (p.ej. Menezes de Lucena et al., 2006). Concretamente, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal, y Escobar (2001), obtuvieron valores que oscilan entre 0,84 y 0,89 para las tres escalas. Por su parte, el estudio de Schutte et al. (2000) presentaba unos índices entre 0,76 y 0,84. A ello se han de añadir los índices de consistencia interna presentados en el manual MBI-GS (Malasch, Jackson y Leiter, 1996) que oscila entre 0,73 y 0,89, muy similares a los de la presente investigación.

3.4.3.4 Encuesta de afrontamiento COPE-disposicional

Para medir el afrontamiento se ha utilizado la encuesta COPE-28, de Carver, Scheier y Weintraub, (1989) traducida y adaptada por Crespo y Cruzado, 1997), en la versión de 28 ítems. Se trata de un inventario desarrollado para evaluar las diferentes formas de respuesta ante el estrés. Las escalas miden distintos aspectos del afrontamiento, que se pueden agrupar en estrategias centradas en el problema y en la emoción.

Los resultados obtenidos en el presente estudio han avalan su fiabilidad (α de Cronbach). Así el factor afrontamiento centrado en la emoción obtuvo un alfa de Cronbach=0,891, mientras que el afrontamiento centrado en el problema obtuvo un alfa de Cronbach=0,772. Estos resultado se muestran además superiores a otras investigaciones con estudiantes y profesores trabajadores del

sector de la enseñanza (Morán, Landero, y González, 2010) y otros con pacientes oncológicos (Vargas-Manzanares et al., 2010).

3.4.3.5 Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale) (Schaufeli y Bakker, 2004)

La medición del engagement se ha efectuado mediante el cuestionario de Engagement UWES. El análisis de la fiabilidad del cuestionario considerado globalmente han resultado en un alfa de Cronbach = 0,877. La consistencia interna de los factores fueron: $\alpha=0,619$ para el vigor; $\alpha= 0,873$ para la dedicación y $\alpha =0,560$ para la absorción. Los valores del factor vigor y dedicación están por encima del valor 0,60, criterio recomendado para la medición de este instrumento (Schaufelli y Bakker, 2003), mientras que el valor absorción se encuentra por debajo de este criterio por lo que se recomienda no utilizar este factor de manera individual debido a su limitada consistencia interna.

Estos resultados de fiabilidad son similares aunque inferiores a los encontrados en otras investigaciones con estudiantes y trabajadores españoles (Schaufeli, et al., 2002) o con trabajadores argentinos (Spontón et al., 2012).

3.4.3.6 Escala de Resiliencia CD-RISC de Connor-Davidson (2003)

Para la medición de la resiliencia se ha utilizado la escala de Resiliencia Connor-Davidson (10 ítems CD-RISC). La prueba contempla 5 componentes: competencia personal, confianza en la propia intuición y tolerancia a la adversidad, aceptación positiva del cambio, control y espiritualidad, recogidos en 10 ítems estructurados en una escala sumativa tipo Likert donde la puntuación 0 corresponde con la valoración *en absoluto*, 1 *rara vez*, 2 *a veces*, 3 *a menudo* y 4 *casi siempre*. Aunque no tiene establecido un punto de corte, se considera que a mayor puntuación en el cuestionario mayor resiliencia tiene el sujeto y menor probabilidad de presentar cuadros psicopatológicos ante acontecimientos traumáticos (Connor y Davidson, 2003). La resiliencia como

medida global será una medida de resultados, que complementará las medidas de adaptación positiva y el análisis de los factores que pueden actuar como protectores y/o riesgo frente a situaciones de adversidad.

Los datos obtenidos de la escala de resiliencia han obtenido un índice de fiabilidad (alfa de Cronbach=0,718) lo que avala su consistencia interna, si bien los resultados son ligeramente inferiores a los de otras investigaciones realizadas con enfermos crónicos (Notario-Pacheco et al., 2004) o con estudiantes universitarios (Notario-Pacheco et al., 2011).

3.4.4 Procedimiento

Para el desarrollo del presente estudio hemos comenzado con la elaboración de un cuestionario que contenía todos los instrumentos objeto del presente estudio, tanto el elaborado *ad hoc* como las pruebas estandarizadas empleadas.

Con el objeto de recopilar los datos de una manera más efectiva, el desarrollo del cuestionario se elaboró de manera on-line, utilizando la aplicación informática Google Drive. Durante los meses de junio, julio y septiembre de 2014 se envió invitación a participar a través del correo electrónico a los trabajadores de los distintos puntos de encuentro familiar. Se les indicó la dirección web donde podían acceder a dicha encuesta para contestarla (disponible en: <https://docs.google.com/forms/d/1i0QivlRohMEKo85Wgt8CgVxPbxynd3Kf5vyRtfMQfmE/viewform>). La información necesaria para rellenar correctamente el cuestionario se indicó en el encabezado de cada una de las escalas que componen los instrumentos de recogida de datos.

Durante el proceso de recogida de datos, se ha intentado que participaran la totalidad de los técnicos de los Puntos de Encuentro de Castilla y León, recurriendo al contacto directo con ellos (bien telefónico o mediante e-

mail). No obstante, y debido al momento temporal en el que se ha realizado el estudio y a que durante el mismo ha habido algunas bajas laborales (enfermedad, maternidad) o cambios en el puesto de trabajo, no se ha conseguido acceder al total de los trabajadores técnicos de estos servicios. Sin embargo, y como especificaremos posteriormente, hemos podido recoger información casi un 90% de la plantilla.

Los participantes contestaron de forma individual y sin límite de tiempo a cada uno de los ítems del cuestionario, oscilando el tiempo medio empleado entre 30 y 40 minutos.

Para el análisis de la información, se ha utilizado una estrategia mixta. Así, se ha empleado el análisis cuantitativo de los datos obtenidos en los distintos instrumentos empleados. Así mismo, se ha empleado un análisis de fragmentos textuales de las respuestas a las preguntas abiertas incluidas en la encuesta, para profundizar en las respuestas a los objetivos 2 y 3 del presente estudio. En la Figura 13 se recoge el proceso seguido.

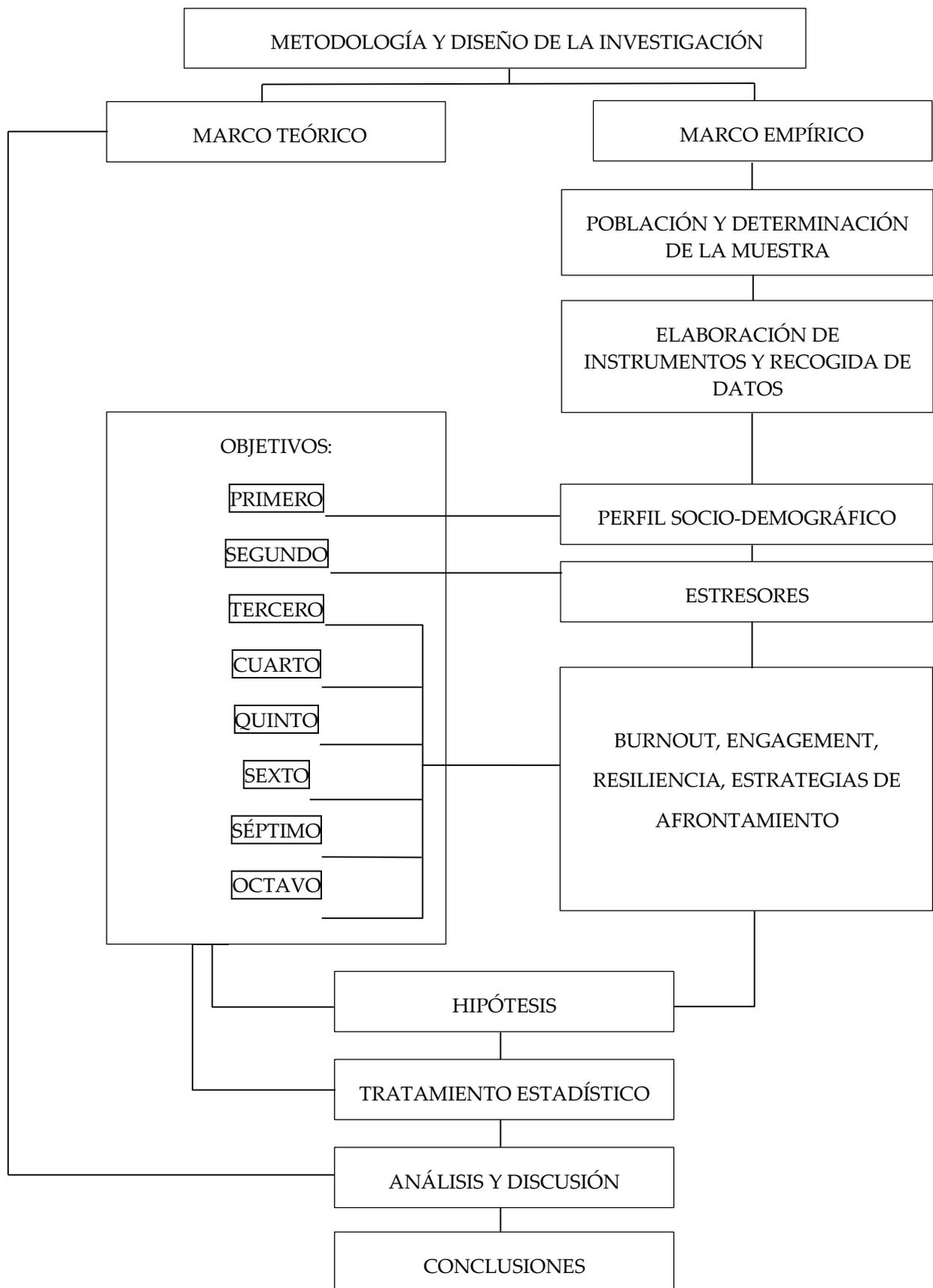


Figura 12: Procedimiento de la investigación

3.5 Resultados

A continuación presentamos los resultados obtenidos en respuesta a nuestros objetivos y al contraste de hipótesis.

3.5.1 Perfil sociodemográfico y características laborales de los trabajadores de los puntos de encuentro Familiar de Castilla y León.

Como primer objetivo del estudio se planteó examinar el perfil sociodemográfico de los técnicos de los puntos de encuentro de Castilla y León.

Los datos demográficos indican que el 94,6% (N=53) de los encuestados eran mujeres, frente al sólo 5,4% (N=3) de los hombres, por lo que el análisis de los resultados se realizará considerando globalmente a toda la población, sin distinguir el sexo de los sujetos.

La edad de los trabajadores presenta una distribución normal, con trabajadores desde los 22 años hasta los 63, siendo la media de 33,9 años y la desviación típica 7,73.

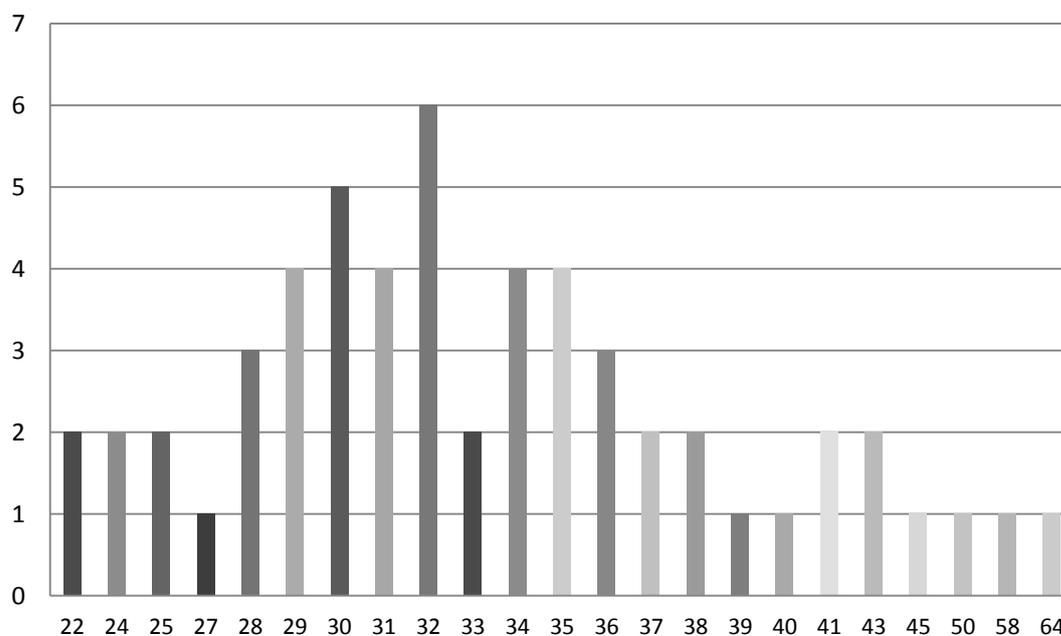


Figura 13: Edades de los trabajadores

Por lo que se refiere al estado civil de los trabajadores, en el momento del estudio más de la mitad (57,1%, n=32) estaba soltero, frente a un 42,9% que estaban casado. Teniendo en cuenta la el número de hijos de los trabajadores, el 31,48% de los trabajadores (n=17) tiene hijos, 11 tienen 1 hijo y 6, tienen dos hijos. Además, solamente el 1,8% de los trabajadores tiene otras cargas familiares, entendidas éstas como la de otros familiares viviendo y dependiendo de él o ella.

En resumen, de las cinco características personales investigadas, en la variable sexo no se analizaron las diferencias entre hombres por no tener suficientes participantes masculinos. Por los mismos motivos, variables como la existencia de cargas familiares tampoco fue objeto de análisis. Por otro lado, algunas variables fueron recodificadas o agrupadas en un número menor de subgrupos para obtener un tamaño aceptable. Así, el estado civil se ha dicotomizado en las casado/conviviendo vs. soltero o solo, y el número de hijos se ha dicotomizado en la variable tener hijos vs. no tener.

Tal y como se ha explicado en el capítulo 1, los trabajadores que configuran el equipo técnico de los puntos de encuentro familiar tienen que disponer de una cualificación y experiencia profesional determinada para ejercer el trabajo que se realiza en ellos. El Decreto 11/2010, de 4 de marzo por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Castilla y León, normativa que establece las categorías profesionales referente a los trabajadores, determina que el equipo técnico: *“estará integrado por personas tituladas universitarias en estudios de carácter social, educativo, psicológico o jurídico”*. En concreto, entre la población de los puntos de encuentro de Castilla y León desempeñan su trabajo profesionales con la titulación universitaria de Trabajo Social, Psicología, Pedagogía y Psicopedagogía. La formación por la que están contratados los trabajadores, predomina la de trabajado social (n=22; 39,3%), seguido de

psicología (n=19; 33,9%), educación social (n=11; 19,6%), y pedagogía o psicopedagogía (n=2; 3,6%, respectivamente).

Además, los años de experiencia profesional de los trabajadores, presentan una distribución normal, y con el objetivo de efectuar distintos análisis diferenciales se han establecido seis subcategorías en esta variable: menos de 1 año de experiencia, entre 1 y 2 años, entre 3 y 5 años, entre 6 y 8 años, entre 9 y 11 años y más de 11 años de experiencia. Así, se puede afirmar que los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León tienen una alta experiencia laboral, ya que presentan un promedio superior a los 6 años.

Tabla 10: Años de trabajo en los puntos de encuentro familiar

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	8	14,3
1 año -2 años	2	3,6
3 años - 5 años	12	21,4
6 años - 8 años	18	32,1
9 años - 11 años	9	16,1
Más de 11 años	7	12,5
Total	56	100,0

En el análisis de la trayectoria profesional, para la mayoría de los trabajadores, la actividad laboral que desempeñan en los puntos de encuentro familiar ha sido la primera experiencia laboral (n=36; 64,3%) en su categoría profesional.

Teniendo en cuenta la variable número de horas de contrato, los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León presentan una gran heterogeneidad en el tiempo de contrato, que fluctúa desde las 3 horas hasta las 40 horas a la semana. La media de contrato de trabajo está en 20,1 horas (dt=7,78), que podríamos considerar como la media jornada laboral.

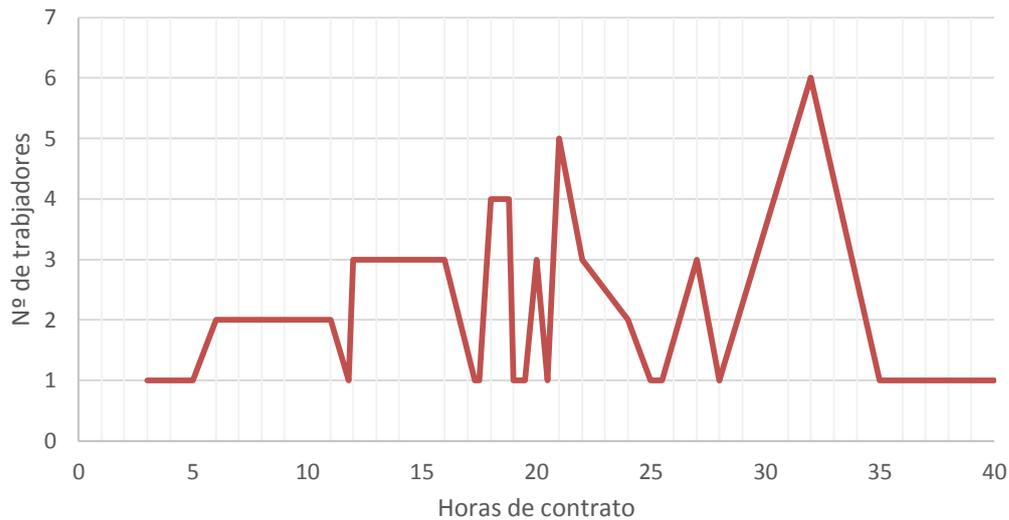


Figura 14: Distribución del número de horas de contrato a la semana

Los resultados obtenidos en relación a la media del número de horas de trabajo a la semana contratado y que el ejercicio se desarrolle sobre todo durante los fines de semana, a priori, posibilita que se pueda disponer de un segundo trabajo para compatibilizar y poder aumentar los ingresos percibidos. Los resultados indican que el 33,9% de los trabajadores dispone de otro trabajo además del que realiza en estos servicios. Este dato es interesante, porque el aumento de la carga de trabajo en sí, es un indicador de estrés laboral, cuanto más, si se llevan a cabo dos trabajos diferentes. De los 19 trabajadores que declararon disponer de un segundo trabajo, el 68,42% contestó que este correspondía con su categoría profesional, mientras que el 31,58%, realizaba un trabajo diferente de su categoría.

Si tenemos en cuenta los trabajadores que realizan dos o más actividades laborales, la media del contrato de su actividad en los puntos de encuentro familiar es de 16,3 horas, inferior a la media total de horas de contrato por trabajador. Esto quiere decir que quienes tienen otra ocupación laboral, tienen menos horas de contrato que aquellos que solamente desarrollan su actividad laboral en estos servicios.

Otra situación que se ha planteado en las características laborales en el trabajo de los puntos de encuentro es la de averiguar si los trabajadores compatibilizan la actividad laboral entre diferentes localidades. Así, el 14,3% de ellos desarrolla su actividad laboral en dos (12,5%) o más (1,8%) puntos de encuentro de la comunidad de Castilla y León.

3.5.2 Fuentes de estrés laboral

Con este segundo objetivo se pretende determinar las fuentes de estrés laboral que más afectan a los trabajadores de los puntos de encuentro familiar. En primer lugar, se estudiaron diversos aspectos sobre la salud general de los trabajadores y para ello, se efectuaron 5 preguntas acerca de la situación de salud en el momento de realización de la encuesta.

Así, y respecto a la salud en general y salud laboral en particular de los trabajadores, un 12,7% (n=7) de los participantes indica haber tenido que acudir en el transcurso de su vida laboral, a algún profesional de la salud por problemas de ansiedad, estrés o depresión. A este respecto, tres trabajadores (el 5,45%) han solicitado una baja laboral por dichas circunstancias. En la actualidad, los resultados indican que dos personas toman alguna medicación por los problemas de ansiedad, estrés o depresión.

Además, para tener una información subjetiva sobre su percepción de *calidad de vida*, se formuló una pregunta adicional: "*si tuviera que valorar su calidad de vida.... ¿Qué puntuación se daría?*", donde se solicitaba la respuesta en una escala continua de 10 puntos, donde el 1 indica la puntuación mínima y el 10 es indicativo de la máxima puntuación. Las respuestas de los encuestados indican una puntuación media-alta en la valoración de su calidad de vida (6,86), si bien la dispersión de las puntuaciones (DT=1,51) y su rango (2 a 10) sugiere que algunos profesionales se encuentran descontentos con este aspecto.

En segundo lugar, se ha estudiado la percepción individual del estrés en el trabajo en el punto de encuentro de cara a determinar sus niveles de percepción de estrés. Después se han estudiado las áreas o factores estresantes/estresores que contribuyen a aumentar el estrés laboral y, consecuentemente, las estrategias que utilizan para reducir el malestar.

En principio, una gran mayoría de los trabajadores, concretamente el 82,1% (n=46) considera que el trabajo de técnico en el punto de encuentro como estresante, resultados que confirman la segunda hipótesis de trabajo.

Si analizamos las respuestas a los estresores, tal y como se puede ver en la Tabla 11, las puntuaciones no presentan niveles elevados, y por lo tanto no se aprecia una alta percepción de estrés ante esos estresores, ya que solamente ha habido cuatro factores que han sido puntuados con una media de más de 5, y la mayoría de ellos sugieren valores medios. El factor valorado como más estresante por los trabajadores de los puntos de encuentro familiar ha sido la amenaza de agresividad percibida por parte de los usuarios (media=7,41), seguido de la escasa remuneración económica (media=5,54), el no saber si se está realizando el trabajo correctamente (media=5,39) y las escasas posibilidades de aumentar en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro (media=5,11).

Tabla 11: Variables del estrés en los puntos de encuentro familiar

Variables	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
1. Los horarios en los que desarrollo el trabajo me causa estrés.	4,41	2,36	1	10
2. Trabajar los fines de semana me provoca estrés.	4,91	2,68	1	10
3. Me estresa la cantidad de tareas que tengo que hacer en el trabajo.	4,84	2,61	1	10
4. La escasa remuneración económica me causa estrés.	5,54	2,61	1	10
5. El exceso de responsabilidad me provoca estrés.	4,77	2,70	1	10
6. La relación con los superiores me genera estrés.	3,66	2,69	1	9
7. Me estresa la falta de claridad y concreción que percibo en la definición de las funciones como técnico del Punto de Encuentro.	4,32	2,34	1	9

VARIABLES	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
8. El no saber si estoy realizando el trabajo de una manera correcta me causa estrés.	5,39	2,82	1	10
9. Me provoca estrés el no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño laboral que debo efectuar.	4,29	2,50	1	10
10. La escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro me genera estrés.	3,06	2,17	1	9
11. El exceso de burocracia de los Puntos de Encuentro me produce estrés.	4,42	2,69	1	9
12. El contacto continuo con los usuarios me causa estrés.	3,73	2,33	1	9
13. La gran cantidad de personas que hay que atender me genera estrés.	4,54	2,49	1	9
14. Me provoca estrés la valoración general que los usuarios hacen de mi labor como técnico del Punto de Encuentro.	4,02	2,52	1	10
15. Considero que la agresividad de los usuarios es una causa de estrés.	7,41	2,63	1	10
16. Me origina estrés la incapacidad que tengo para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios de los Puntos de Encuentro.	3,79	2,42	1	9
17. Mi falta de motivación de provoca estrés.	1,93	1,22	1	6
18. La relación con los compañeros de trabajo me origina estrés.	2,13	2,06	1	10
19. Me causa estrés la falta de cooperación de los compañeros de trabajo	2,65	2,57	1	10
20. Las escasas posibilidades de promoción específicas como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.	3,49	2,54	1	9
21. Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro me generan estrés.	5,11	2,90	1	10

Así también, con el ánimo de identificar otras potenciales fuentes de estrés, se plantearon dos preguntas abiertas para que los trabajadores pudiesen describir otros factores o identificar la fuente de estrés que le parecía más grave. La primera pregunta planteaba la posibilidad de señalar (de manera abierta), *otras* fuentes de estrés laboral. Fue respondida por 15 individuos (28,30%), y entre los comentarios expresados, destacan los conflictos con los usuarios o la atención de usuarios con psicopatologías, las relaciones con otros profesionales o instituciones (los Jugados), así como la asistencia como testigos-peritos a los

Juicios o cuestiones relativas a la cantidad de horas realizadas además de las horas contratadas y la dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.

La segunda pregunta se enunciaba como: “de las anteriores fuentes de estrés, ¿cuál es para usted la más grave?”, fue contestada por el 85,71% de los trabajadores (n=48), y la respuesta que los trabajadores indicaron mayoritariamente como el factor más grave de estrés en el punto de encuentro fue el de la agresividad de los usuarios (pregunta 15), contestada por 21 trabajadores, coincidiendo con la valoración que se efectuó como el mayor estresor.

Por otro lado y de modo complementario, como se recordará, en el apartado final del dossier de evaluación solicitamos a los trabajadores que señalaran de manera abierta los aspectos más negativos o menos favorables del trabajo en los PEF. En la Tabla 12 se puede constatar que se obtuvieron 88 respuestas y para su análisis se estableció una codificación por dos jueces independientes (a la sazón, el autor y la directora de la Tesis). El acuerdo inicial obtenido fue de 0,87 aproximadamente, y según las pruebas utilizadas, un resultado que avala el elevado acuerdo. Así mismo, los desacuerdos se resolvieron por consenso, como paso previo a la elaboración de la Tabla 13.

Tabla 12. Acuerdo entre jueces sobre aspectos negativos del trabajo

	% Acuerdo	Pi de Scott	Kappa de Cohen	Alfa de Krippendorff (nominal)	N Acuerdos	N Desacuerdos	N Casos	N Decisiones
Jueces 1 y 2	88.6%	0.868	0.869	0.869	78	10	88	176

En dicha Tabla 13 se puede observar cómo la mayor cantidad de valoraciones negativas que realizan los trabajadores de la actividad laboral, tienen que ver los aspectos relacionados con el contenido del trabajo (el 59%), en concreto con los ítems que hacían referencia al aspecto mental de los

trabajadores, los horarios y en menor medida las relaciones familiares y sociales. No obstante el ítem que trataba las relaciones con los clientes o usuarios del servicio, presenta el mayor número de porcentaje de valoraciones negativas (23,47%).

Los resultados coinciden con la valoración que realizaron los trabajadores acerca de los estresores, pues las variables que consideraban como más estresantes se situaban la amenaza percibida por la agresividad de los usuarios, la remuneración económica, los horarios del puesto de trabajo, y como consecuencia, la dificultad de compatibilizar las relaciones familiares y sociales.

Tabla 13. Frecuencia y Porcentaje de mención de indicadores y categorías relativos a los aspectos negativos del trabajo

ASPECTOS NEGATIVOS	N	%
RELACIONADOS CON EL ENTORNO FÍSICO:	0	0,00
1. Satisfacción laboral	0	0,00
RELACIONADOS CON EL CONTENIDO DEL PUESTO DE TRABAJO:	52	59,09
2. Contenido del trabajo	2	2,27
3. La planificación	0	0,00
4. La temporalización,	0	0,00
5. La carga mental o el control de la tarea,	20	22,73
6. Salario	5	5,68
7. Los horarios,	12	13,64
8. Los beneficios sociales	0	0,00
9. Demandas del propio trabajo	6	6,82
10. Excesiva variedad en la tarea.	2	2,27
11. La falta de información o retroalimentación sobre el desempeño del trabajo.	3	3,41
12. La probabilidad de sufrir accidentes o los riesgos laborales.	0	0,00
13. El desarrollo de la carrera profesional.	2	2,27
14. La incorporación de las nuevas tecnologías.	0	0,00
RELACIONES INTRALABORALES,	23	23,47
15. Relaciones con los compañeros (rivalidad, falta de apoyo)	2	2,27
16. Relaciones con los superiores (incluyendo los estilos de dirección, participación en decisiones , las características personales de éstos)	0	0,00
17. Clima de trabajo	0	0,00
18. Relaciones con los subordinados	0	0,00

ASPECTOS NEGATIVOS	N	%
19. Relaciones con los clientes	21	23,86
RELACIONES EXTRALABORALES:	10	11,36
20. Las relaciones entre el trabajo y la familia (conflicto, dificultades en compatibilizar)	7	7,95
21. las relaciones sociales	3	3,41
NINGUNO	23	23,47

3.5.3 Fuentes de satisfacción laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León

Después de estudiar las fuentes de estrés laboral, el siguiente objetivo que nos planteamos fue el conocer los factores de satisfacción laboral de los técnicos de los puntos de encuentro familiar.

Para ello, se plantearon seis preguntas sobre la satisfacción experimentada sobre el trabajo, una en relación al grado de satisfacción percibido en general, otra sobre el sistema de trabajo, los deseos de encontrar otro trabajo o volver a desarrollar la misma actividad laboral, la remuneración percibida y la valoración social que hacen los usuarios sobre el desarrollo profesional. Todas las variables se codificaron con cuatro opciones de respuesta: nada, poco, bastante y mucho.

Se puede afirmar que los trabajadores de los puntos de encuentro de Castilla y León experimentan un alto grado de satisfacción con su trabajo y el 23,21% lo califica como mucho (n=13), el 67,86% como bastante (n=38), el 5,3% y el 1,78%, como poco o nada, respectivamente.

El grado de satisfacción experimentado con el sistema de trabajo también es ampliamente valorado. El 66,07% lo califica como bastante satisfecho, aunque la siguiente valoración más alta es la de poca satisfacción (28,57%).

En las preguntas relacionadas con la elección de otro trabajo las respuestas han tenido una valoración dicotómica. El 48,15% de los que han

respondido la pregunta como poco o nada la posibilidad de elegir otra vez el trabajo en el punto de encuentro, frente al 51,85% que han respondido como bastante o mucho. En relación con la siguiente pregunta, el 39,28% de los encuestados buscaría otro trabajo (respuestas mucho y bastante), frente al 60,71% que no lo haría (respuestas nada o poco). Así, los resultados nos indican que la mayoría de los trabajadores elegiría trabajar en los puntos de encuentro familiar de nuevo, aunque una cantidad no tan significativa como los que no lo haría (véase Tabla 14).

Tabla 14: Distribución de las preguntas sobre la satisfacción laboral

PREGUNTA	Nada	Poco	Bastante	Mucho	NC
25. ¿Qué grado de satisfacción experimenta con su trabajo en el Punto de Encuentro?	1	3	38	13	1
26. ¿Qué grado de satisfacción experimenta con el sistema de trabajo (p.ej. horarios, tareas, dinámica) que tiene en el Punto de Encuentro?	2	16	37	1	0
27. ¿Si pudiera, elegiría el trabajo en el Punto de Encuentro otra vez?	20	6	28	0	2
28. ¿Si pudiera, trataría de buscar otro trabajo en vez de trabajar en el Punto de Encuentro?	12	22	19	3	0
29. ¿Piensa que el trabajo en el Punto de Encuentro está adecuadamente remunerado en función de las horas que realiza?	8	28	16	2	2
30. ¿Piensa que la profesión de trabajador en el Punto de Encuentro está socialmente reconocida?	17	30	7	1	1

La remuneración económica del trabajador es un indicador significativo para valorar la satisfacción laboral. La mayoría de los trabajadores no está de acuerdo con la expresión “*el trabajo en el Punto de Encuentro está adecuadamente remunerado en función de las horas que realiza*”. Así, el 14,28% de los trabajadores no está nada de acuerdo, frente al 50% que está poco de acuerdo, el 28,57% y 3,57% está bastante o muy de acuerdo respectivamente. Recordemos que además, la remuneración económica percibida ha sido valorada por los sujetos

entre los mayores estresores y aparece como uno de los aspectos más negativos del trabajo, lo que significa que los trabajadores perciben esta circunstancia laboral como un factor que causa malestar, inestabilidad o ansiedad. Además, este dato puede estar apoyado en que haya un tercio de los trabajadores compatibiliza el trabajo en los puntos de encuentro con otra actividad laboral, y por consiguiente, hay un deseo intrínseco en tener una estabilidad laboral y económica.

Por último, la mayoría de los trabajadores (83,93%) considera que la profesión del trabajador en el punto de encuentro está poco o nada reconocida socialmente. La explicación de este resultado puede estar en relación a dos cuestiones: en primer lugar por la falta de un conocimiento social de la labor que se realiza en estos servicios y por otro lugar en consonancia con la población atendida. Los resultados indicaron que los mayores estresores provenían de las características de la población y sus comportamientos (personas resistentes al cambio, en situación de conflicto, en ocasiones con índices elevados de agresividad, que evitan ser ayudados), por lo que la valoración que estos realizan, lógicamente es baja y por tanto la percepción de los trabajadores de dichos comportamientos.

Por otro lado y al igual que sucediera con el objetivo previamente señalado, al final del dossier de evaluación incluimos una pregunta relativa a la especificación de los aspectos más positivos resultantes de trabajar en los puntos de encuentro familiar. Se obtuvieron 109 respuestas y el acuerdo inter-jueces fue del 67%, algo inferior al obtenido en la valoración de los aspectos negativos del punto de encuentro (Tabla 15.). Las discrepancias se resolvieron por consenso y los resultados finales aparecen reflejados en la Tabla 16.

Tabla 15. Acuerdo entre jueces sobre aspectos positivos del trabajo

	% Acuerdo	Pi de Scott	Kappa de Cohen	Alfa de Krippendorff (nominal)	N Acuerdos	N Desacuerdos	N Casos	N Decisiones
Jueces 1 y 2	71.6%	0.667	0.668	0.668	78	31	109	218

En la Tabla 16 se puede observar cómo los aspectos más positivos del trabajo en los puntos de encuentro tienen que ver con los aspectos individuales (el 54,46%), en concreto con la satisfacción personal y profesional que se obtiene de trabajar en ellos, la motivación, aprender del trabajo, tener una actitud positiva hacia el trabajo, estar comprometido y sentirse útil. No obstante, hay que valorar que el ítem más positivamente valorado tiene que ver con el trabajo en sí es el trabajo con las familias y los menores, así como la sensación que tienen los trabajadores de ayudar a las familias a resolver sus dificultades y problemáticas.

Tabla 16. Frecuencia y Porcentaje de mención de indicadores y categorías relativos a los aspectos positivos del trabajo

ASPECTOS POSITIVOS	N	%
INDICADORES INDIVIDUALES	55	54,46
1. Satisfacción laboral	18	17,82
2. Expectativas, motivación	18	17,82
3. Actitudes y valores hacia el trabajo	13	12,87
4. Implicación, compromiso	6	5,94
MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO	21	20,79
5. Calidad de vida laboral percibida	0	0,00
6. Condiciones de trabajo	0	0,00
7. Diseño ergonómico	0	0,00
8. Seguridad e higiene	0	0,00
9. NNTT	0	0,00
10. Análisis de puestos	0	0,00
11. Características y contenido del trabajo	21	20,79
ORGANIZACIÓN	19	18,81
12. Organización en el trabajo, efectividad	0	0,00
13. Organigrama, estructura y funcionamiento	6	5,94
14. Cultura y cambio organizacional	0	0,00
15. Participación y toma de decisiones	4	3,96

ASPECTOS POSITIVOS	N	%
16. Factores psicosociales	1	0,99
17. Aspectos sociales	8	7,92
ENTORNO LABORAL	6	5,94
18. Calidad de vida	0	0,00
19. Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida.	1	0,99
20. Variables sociodemográficas	1	0,99
21. Factores socio-económicos	4	3,96
22. PPRLL	0	0,00

3.5.4 Características del burnout, engagement, estrategias de afrontamiento y resiliencia de los técnicos de los puntos de encuentro Familiar de Castilla y León

Después de analizar las fuentes de estrés y de satisfacción laboral que están afectando o están presentes en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León, en el cuarto objetivo nos planteábamos determinar las características básicas del burnout en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar (como otro factor obstaculizador de la vida laboral), así como la de estudiar sus estrategias de afrontamiento, niveles de resiliencia y engagement.

Tabla 17: Puntuaciones en las dimensiones de burnout

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Agotamiento emocional	55	0,00	4,40	1,70	1,16
Cinismo	55	0,00	3,40	1,17	0,93
Eficacia profesional	55	2,50	6,00	4,41	0,92

Para analizar los niveles de **burnout** experimentados por los participantes, hemos recodificado las puntuaciones de acuerdo con los baremos de población española existentes. Las respuestas de los trabajadores al cuestionario se han clasificado en 3 niveles: Bajo estresor, puntuaciones entre 1 y 4; estresor medio, puntuaciones de 5 o 6; alto estresor, puntuaciones de 7 u 8 y

muy elevado estresor, puntuaciones de 9 o 10. A estas categorías se añaden las valoraciones de “0” para las respuestas que denotan ausencia del estresor o no respuesta.

En primer lugar, los resultados de la prueba de burnout indican unos niveles bajos en los factores de agotamiento emocional y cinismo y altos en eficacia profesional. Siguiendo los criterios establecidos por el cuestionario MBI-GS, altas puntuaciones en las variables agotamiento emocional y cinismo, y bajas en realización personal, son indicativas de burnout. Teniendo en cuenta estos criterios y pese a que algunos participantes puntúan de modo elevado en agotamiento o cinismo y otros puntúan bajo en eficacia profesional (véase Tabla 18) no hemos encontrado participantes de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León que obtuvieran simultáneamente puntuaciones altas en agotamiento y cinismo, junto a bajas en eficacia profesional (véase Tabla 19).

Tabla 18: Frecuencia de las puntuaciones de burnout

	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional		
Bajo	38	67,9
Medio	10	17,9
Alto	7	12,5
NR	1	1,8
Cinismo		
Bajo	25	44,6
Medio	21	37,5
Alto	9	16,1
NR	1	1,8
Eficacia profesional		
Bajo	12	21,4
Medio	26	46,4
Alto	17	30,4
NR	1	1,8

Así pues, en nuestro estudio, ninguno de los sujetos presenta esa secuencia de puntuaciones (alto agotamiento emocional y cinismo y baja eficacia profesional), por lo que en un sentido estricto podemos decir que

ninguno de los sujetos presenta burnout, resultado que refuta la segunda hipótesis planteada.

Tabla 19: N° de sujetos en los factores de burnout según las dimensiones

Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional	N° de sujetos
Alto	Alto	Alto	2
Alto	Alto	Medio	2
Alto	Medio	Medio	1
Alto	Bajo	Alto	1
Alto	Medio	Medio	1
Algo	Bajo	Medio	1
Medio	Bajo	Alto	1
Medio	Medio	Medio	4
Medio	Medio	Alto	2
Medio	Alto	Medio	2
Medio	Alto	Alto	1
Bajo	Bajo	Bajo	5
Bajo	Bajo	Medio	10
Bajo	Bajo	Alto	7
Bajo	Medio	Bajo	6
Bajo	Medio	Medio	6
Bajo	Medio	Alto	2
Bajo	Alto	Bajo	1
Bajo	Alto	Alto	1

De manera complementaria, los datos nos indican que entre los factores del burnout, el agotamiento emocional y el cinismo se encuentran positiva y significativamente asociados ($r_{xy}=0,519$; $p<0,01$), si bien ni el agotamiento ni el cinismo se asocian significativamente (véase Tabla 30). Por tanto, de nuevo los resultados tan sólo ofrecen apoyo parcial a nuestra segunda hipótesis.

En segundo lugar, para analizar los resultados del engagement, las puntuaciones del cuestionario UWES-17 se han codificado siguiendo los cinco criterios establecidos en la Tabla 33 del manual sobre la escala de engagement (Schaufeli y Bakker, 2003). Así, la codificación de valores muy bajos corresponde con puntuaciones totales en la escala menores de 1.93; bajos cuando las puntuaciones se encuentran entre 1.94 y 4.06; medios, cuando se sitúan entre 3.07 y 4.66; altos, si se encuentran entre 4.67 y 5.53, y muy altos cuando superan el valor 5.54. Como se puede observar en la Tabla 20, tanto las

puntuaciones de la escala general como las puntuaciones de los factores del engagement se sitúan en los niveles medios, siendo el factor dedicación el que tiene mayores puntuaciones en el nivel superior. Por tanto, se puede afirmar que los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León presentan una vinculación y un compromiso medio/alto con el trabajo. Tabla 20: N° de sujetos en la escala de engagement y en sus dimensiones según las puntuaciones totales.

Tabla 20: Frecuencia de las puntuaciones de engagement

Engagement	N	Porcentaje
Bajo	7	12,5
Medio	38	67,9
Alto	11	19,6
Vigor		
Bajo	10	17,9
Medio	34	60,7
Alto	12	21,4
Dedicación		
Bajo	4	7,1
Medio	35	62,5
Alto	17	30,4
Absorción		
Bajo	8	14,3
Medio	40	71,4
Alto	8	14,3

Así mismo, los resultados de la Tabla 21 indican que los trabajadores presentan una actividad física, mental y una energía media/alta, un sentido del trabajo y de la actividad en el mismo sentido, y con una capacidad de concentración y disfrute medios. Los resultados indican que tan solo cuatro participantes obtienen puntuaciones altas en los tres factores, indicativo de estar *engaged*.

Tabla 21: N° de sujetos en los factores de engagement según las dimensiones

FACTORES			N ° de sujetos
Vigor	Dedicación	Absorción	
Alto	Alto	Alto	4
Alto	Alto	Medio	6
Alto	Medio	Alto	1
Alto	Medio	Bajo	1
Medio	Alto	Alto	2
Medio	Alto	Medio	5
Medio	Medio	Alto	1
Medio	Medio	Medio	24
Medio	Medio	Bajo	1
Medio	Bajo	Medio	1
Bajo	Medio	Medio	4
Bajo	Bajo	Bajo	6

En tercer lugar se han analizado las **estrategias de afrontamiento** utilizadas por los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León y se puede observar (Tabla 22) que las puntuaciones en las estrategias de afrontamiento centrado en el problema (media=3,17) fueron superiores a las centradas en la emoción (media=2,13). Además, entre las estrategias que se puntúan como la más utilizada por los trabajadores de los puntos de encuentro, se sitúan la reinterpretación positiva (media=3,63), la aceptación (media=3,47), seguido de la planificación (media=3,39) y el afrontamiento activo (media=3,13).

Tabla 22: Puntaciones de las estrategias de afrontamiento

Afrontamiento	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Autodistracción	56	1,00	5,00	2,57	,98
Afrontamiento activo	56	1,00	5,00	3,13	1,03
Negación	56	1,00	5,00	1,34	,69
Abuso de sustancias	56	1,00	1,50	1,01	,07
Apoyo instrumental	55	1,00	5,00	2,89	1,03
Apoyo emocional	56	1,00	5,00	2,82	1,02
Desconexión conductual	56	1,00	3,50	1,56	,68
Desahogo	56	1,00	5,00	2,94	1,06
Reinterpretación positiva	56	1,00	5,00	3,63	1,10
Planificación	56	1,00	5,00	3,39	,98
Humor	55	1,00	5,00	2,41	1,08
Aceptación	56	1,00	5,00	3,47	,94
Religión	56	1,00	5,00	1,44	,67
Auto-inculpación	56	1,00	5,00	2,44	1,00
Afrontamiento centrado en el problema	56	1,30	5,00	3,17	,81
Afrontamiento centrado en la emoción	56	1,17	3,11	2,13	,44

Siguiendo con el planteamiento del cuarto objetivo, el último factor protector analizado es la resiliencia. Los resultados de la puntuaciones de la prueba CD-RIS10 indican que los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León, tienen una media de 27,91 puntos (DT=4,54), con una oscilación entre 10 y 40 puntos. Esta puntuación es ligeramente inferior a la puntuación promedio obtenida en personas mayores (Serrano, Garrido, Notario, Bartolomé, Solera y Martínez, 2013). En la Tabla 23 se presentan los porcentajes y puntuaciones obtenidas de los participantes, tras haber sido divididos en tres grupos (centil 25, centil 75 y grupo intermedio).

Tabla 23: Número de sujetos en los niveles de la escala Resiliencia

Niveles de CDRISC10	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (hasta 26)	19	33,9
Medio (de 26,1 a 29)	20	35,7
Alto (30 o más)	17	30,4
Total	56	100,0

3.5.5 Relación entre las características personales, variables del trabajo y los estresores con el burnout, engagement, niveles de resiliencia, estrategias de afrontamiento y calidad de vida laboral

Con este objetivo se pretende probar la relación entre los factores organizacionales y personales de los trabajadores con las características de la vida laboral, así como con sus factores obstaculizadores y facilitadores. Para ello seguidamente se analizarán las características personales, las variables del trabajo y los estresores, todo ello dentro del estudio de dichos factores obstaculizadores y protectores.

El primer análisis del estudio corresponde con las relaciones entre las CARACTERÍSTICAS PERSONALES. En este sentido se han realizado correlaciones de Pearson entre las variables cuantitativas y pruebas Chi cuadrado con las variables categóricas.

En primer lugar, no se han encontrado asociaciones significativas entre las variables de las características personales y las diferentes dimensiones del burnout, por lo que se puede concluir que ni la edad, el sexo, el estado civil (casado/convive con su pareja vs. soltero), tener hijos o estar soltero, influyen en la aparición de burnout, en la escala general o sus factores como el agotamiento emocional (Chi cuadrado=0,952; gl=2; p=0,621), cinismo (Chi cuadrado=0,659; gl=2; p=0.719) ni eficacia profesional (Chi cuadrado=0,746; gl=2; p=0,689).

En cuanto a los niveles de engagement, el análisis reflejó una ausencia de significación entre la variable edad y el engagement, así como con sus diferentes dimensiones.

Por el contrario, se han encontrado asociaciones entre el estado civil (casado/convive con su pareja vs. soltero) y el factor vigor (Chi cuadrado=13,053; gl=2; p=0,001) y absorción (Chi cuadrado=7,613; gl=2; p=0,022). No se encontraron las relaciones con la dedicación (Chi cuadrado=1,805; gl=2; p=0.406) ni en el total de la escala globalmente considerada (Chi cuadrado=2,700; gl=2; p=0,259). El análisis de los residuos tipificados puso de manifiesto que es mucho más probable experimentar un bajo vigor y absorción estando casado que estando soltero.

Tabla 24: Asociación entre estado civil y vigor (Escala de engagement)

Estado civil		Vigor		
		Bajo	Medio	Alto
Casado/a o convive con pareja	N	9	9	6
	%	37,50	37,50	25,00
Soltero/a	N	1	25	6
	%	3,13	78,13	18,75
Total	N	10	34	12
	%	17,86	60,71	21,43

Tabla 25: Asociación entre estado civil y absorción (Escala de engagement)

Estado civil	Absorción			
		Bajo	Medio	Alto
Casado/a o convive con pareja	N	7	14	3
	%	29,17	58,33	12,50
Soltero/a	N	1	26	5
	%	3,13	81,25	15,63
Total	N	8	40	8
	%	14,29	71,43	14,29

En relación a la calidad de vida laboral, no se ha encontrado relación entre las características personales y la calidad de vida laboral. Los resultados analizados de la variable edad y el estado civil, no se han asociado con la calidad de vida laboral ($p=0,62$), así como tampoco se han encontrado asociaciones entre el estado civil (casado/conviviente vs. soltero) y calidad de vida laboral (Chi cuadrado=2,399; $gl=2$; $p=0,301$).

En segundo lugar, se han estudiado entre las VARIABLES DEL TRABAJO y los factores obstaculizadores y protectores. Los primeros resultados hacen referencia a las asociaciones con el burnout, y reflejan que la variable *diversas formaciones académicas* de los trabajadores y las dimensiones del burnout, agotamiento emocional (Chi cuadrado=4,122; $gl=2$, $p=0,390$), cinismo (Chi cuadrado=2,906; $gl=2$, $p=0,574$) y eficacia profesional (Chi cuadrado=0,714, $gl=2$; $p=0,950$) no resultaron significativas.

En cuanto a la característica *horas de trabajo contratado a la semana y años de experiencia laboral*, se relacionan de manera significativa con los factores de burnout, en concreto con el agotamiento emocional y la eficacia profesional. Un mayor número de horas trabajando así como una mayor antigüedad en el trabajo, se encuentran asociados con niveles más elevados de agotamiento emocional y también de eficacia profesional.

Tabla 26: Relación entre el tiempo de trabajo en el punto de encuentro y burnout

	Años de experiencia laboral	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional
¿Cuántas horas a la semana estás contratado?	,501**	,383**	,171	,287*
Años de experiencia laboral	1	,309*	,031	,284*

Nota: ** significativo al nivel 0,01 (bilateral); * significativo al nivel 0,05 (bilateral).

El análisis de la posible asociación entre el hecho de que el trabajo en el punto de encuentro familiar haya sido o no *el primero en su categoría profesional* y las dimensiones de agotamiento (Chi cuadrado=0,518; gl=2, p=0,772) y eficacia profesional (Chi cuadrado=0,252, gl=2; p=0,882) no resultaron significativas, aunque su asociación con la variable cinismo sí fue significativa (Chi cuadrado=7,665, gl=2; p=0,022). El análisis de los residuos tipificados puso de manifiesto que es más probable experimentar niveles bajos de cinismo cuando el trabajo en el punto de encuentro familiar no ha sido el primero.

Tabla 27: Relación entre el trabajo de punto de encuentro es el primero de la categoría profesional y el factor cinismo del burnout

Cinismo		No primer trabajo	Sí primer trabajo
Bajo	N	14	11
	%	56	44
Medio	N	4	17
	%	19,05	80,95
Alto	N	2	7
	%	22,22	77,78
Total	N	20	35
	%	36,36	63,64

El análisis de la posible asociación entre el hecho *de tener o no otro trabajo* y las dimensiones de agotamiento (Chi cuadrado=2,518; gl=2, p=0,284) y eficacia profesional (Chi cuadrado=2,945, gl=2; p=0,229) no resultaron significativas. Su asociación con la variable cinismo sí fue significativa (Chi cuadrado=10,910; gl=2; p=0,004). El análisis de los residuos tipificados puso de manifiesto que es

bastante más probable experimentar niveles medios de cinismo (indiferencia y distanciamiento hacia el trabajo) cuando se tiene otro trabajo que en otras circunstancias.

Tabla 28: Relaciones entre tener o no otro trabajo y burnout

Cinismo		No	Sí
Bajo	N	14	11
	%	56	44
Medio	N	19	2
	%	90,48	9,52
Alto	N	3	6
	%	33,33	66,67
Total	N	36	19
	%	65,45	34,55

Por otro lado, el análisis de la posible asociación entre trabajar en uno o en más de un punto de encuentro familiar y las diferentes dimensiones del burnout tampoco arrojó asociaciones significativas ni en agotamiento (Chi cuadrado=0,089; gl=2, p=0,957), ni en cinismo (Chi cuadrado=0,936; gl=2, p=0,626) ni en eficacia profesional (Chi cuadrado=0,388, gl=2; p=0,824)

En resumen, agrupando el objetivo que nos habíamos planteado en encontrar la relación entre las variables del trabajo en el punto de encuentro y los niveles de burnout, ésta solamente es significativa atendiendo a diversas circunstancias. Se ha encontrado una relación positiva entre el número de horas contratado y los años de experiencia laboral con factores de agotamiento emocional y la eficacia profesional; una relación positiva entre la variable que indicaba que el trabajo en el punto de encuentro era el primero de su categoría profesional y los que tienen otro trabajo y el factor cinismo.

Después de analizar la asociación entre el burnout y las variables del trabajo en el punto de encuentro familiar se ha intentado determinar si dichas variables se relacionan con la calidad de vida laboral y los factores facilitadores: el engagement, las estrategias de afrontamiento y la resiliencia. En cuanto al

engagement, se puede afirmar que el tiempo de trabajo contratado no presenta una correlación significativa con las dimensiones vigor, dedicación y absorción.

El análisis de la posible asociación entre el hecho de que el trabajo en el punto de encuentro familiar haya sido o no el primero en su categoría profesional y las dimensiones vigor (Chi cuadrado=1,735; gl=2, p=0,420), dedicación (Chi cuadrado=3,206, gl=2; p=0,201) y absorción (Chi cuadrado=4,387, gl=2; p=0,112) no resultaron significativas. Tampoco en el total de la escala (Chi cuadrado=3,136, gl=2; p=0,208).

Por otro lado, tampoco se han hallado relaciones entre la variable tener o no otro trabajo, que el trabajo en el punto de encuentro familiar haya sido el primero en su categoría profesional y el engagement. El análisis de esta variable con las dimensiones vigor (Chi cuadrado=2,041; gl=2, p=0,360), dedicación (Chi cuadrado=0,573, gl=2; p=0,751) y absorción (Chi cuadrado=0,797, gl=2; p=0,671) no resultaron significativas, y tampoco en el total de la escala (Chi cuadrado=2,901, gl=2; p=0,234). De un modo similar, el análisis entre la formación académica y vigor (Chi cuadrado=4,780; gl=4, p=0,311), dedicación (Chi cuadrado=4,107; gl=4, p=0,392), absorción (Chi cuadrado=0,650; gl=4, p=0,957) y total de la escala (Chi cuadrado=0,768; gl=4, p=0,943), no resultaron significativas. Finalmente, el análisis de la posible asociación entre el tiempo trabajando en los PEF, las horas que se trabaja en dichos puntos y las diferentes dimensiones del WES y el total de la escala, no evidenció correlaciones significativas.

Una vez conocidos las asociaciones entre las características personales y las variables relacionadas con el trabajo, con los factores obstaculizadores y facilitadores, nos planteamos encontrar relaciones entre los ESTRESORES (las fuentes de estrés del trabajo en la actividad laboral de los puntos de encuentro) con los factores de burnout, estrategias de afrontamiento, engagement, resiliencia y calidad de vida laboral.

El análisis de los resultados refleja que la relación entre el burnout y los estresores específicos, refleja que es significativa y positiva entre algunos y las dimensiones agotamiento emocional y cinismo y una asociación negativa entre el estresor “*mi falta de motivación*” y la dimensión eficacia profesional. Así, el agotamiento emocional correlaciona con los estresores relacionados con el horario, trabajar los fines de semana, la cantidad de tareas, la escasa remuneración, el exceso de responsabilidad, la relación con los superiores, la falta de claridad percibida en la definición de las funciones, el no tener información clara sobre el desempeño, el exceso de burocracia, el contacto continuo y la agresividad de los usuarios, la gran cantidad de personas que hay que atender, la valoración que realizan los usuarios de mi trabajo, la falta de motivación personal y las escasas posibilidades de promoción como técnico.

Además, el factor cinismo tiene relación significativa con los horarios, trabajar los fines de semana, la cantidad de tareas, la escasa remuneración, la falta de claridad percibida en la definición de las funciones, el no tener información clara sobre el desempeño, el exceso de burocracia, la gran cantidad de personas que hay que atender, la falta de motivación, la relación con los compañeros incluida la falta de cooperación con ellos.

Tabla 29: Relaciones entre los estresores y los niveles de burnout

Estresores	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional
1. Los horarios en los que desarrollo el trabajo me causan estrés.	0,496**	0,443**	-0,073
2. Trabajar los fines de semana me provoca estrés.	0,544**	0,465**	-0,040
3. Me estresa la cantidad de tareas que tengo que hacer en el trabajo.	0,621**	0,296*	0,016
4. La escasa remuneración económica me causa estrés.	0,458**	0,309*	0,064
5. El exceso de responsabilidad me provoca estrés.	0,491**	0,229	-0,007
6. La relación con los superiores me genera estrés.	0,455**	0,186	0,131
7. Me estresa la falta de claridad y concreción que percibo en la definición de las funciones como técnico del Punto de Encuentro.	0,455**	0,282*	0,054
8. El no saber si estoy realizando el trabajo de una manera correcta me causa estrés.	0,223	0,149	-0,240

Estresores	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional
9. Me provoca estrés el no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño laboral que debo efectuar.	0,393**	0,286*	-0,175
10. La escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro me genera estrés.	0,131	0,124	-0,195
11. El exceso de burocracia de los Puntos de Encuentro me produce estrés.	0,337*	0,344*	-0,150
12. El contacto continuo con los usuarios me causa estrés.	0,548**	0,258	-0,045
13. La gran cantidad de personas que hay que atender me genera estrés.	0,607**	0,426**	0,037
14. Me provoca estrés la valoración general que los usuarios hacen de mi labor como técnico del Punto de Encuentro.	0,383**	0,051	-0,099
15. Considero que la agresividad de los usuarios es una causa de estrés.	0,399**	0,221	-0,157
16. Me origina estrés la incapacidad que tengo para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios de los Puntos de Encuentro.	0,181	0,132	-0,170
17. Mi falta de motivación de provoca estrés.	0,473**	0,527**	-0,352**
18. La relación con los compañeros de trabajo me origina estrés.	0,041	0,321*	-0,228
19. Me causa estrés la falta de cooperación de los compañeros de trabajo	0,107	0,391**	-0,146
20. Las escasas posibilidades de promoción específicas como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.	0,298*	0,243	0,240
21. Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro me generan estrés.	0,201	0,134	0,328*
Agotamiento emocional	1	0,519**	0,051
Eficacia profesional	0,051	-0,104	1
Cinismo	0,519**	1	-0,104

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Respecto a la relación entre los estresores y las dimensiones del engagement, los resultados indican (Tabla 31) que algunos estresores correlacionan negativamente con el nivel total de engagement o con algunos factores. Así, se puede apreciar que los horarios, trabajar los fines de semana, el exceso de trabajo, el trabajo continuo con los usuarios, la gran cantidad de personas que hay que atender, la agresividad y la valoración de los usuarios, la

falta de motivación y la relación con los compañeros se relaciona negativa y significativamente con el total de la escala de engagement.

Teniendo en cuenta los factores, el estresor de los horarios, el trabajar los fines de semana, el exceso de burocracia, la cantidad de personas que hay que atender, la agresividad y la valoración que realizan del trabajo los usuarios, la falta de motivación y la relación con los compañeros, se relacionan negativamente con la dimensión vigor.

La dimensión dedicación se asocia negativamente con los estresores de los horarios, trabajar los fines de semana, las tareas que hay que realizar, el exceso de burocracia, el contacto continuo y la agresividad de los usuarios y la cantidad de personas que hay que atender, la falta de motivación y la relación con los compañeros.

Tabla 30: Relaciones entre los estresores y los niveles de engagement

ESTRESORES	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
1. Los horarios en los que desarrollo el trabajo me causan estrés.	-0,314*	-0,336*	-0,129	-0,288*
2. Trabajar los fines de semana me provoca estrés.	-0,390**	-0,390**	-0,246	-0,381**
3. Me estresa la cantidad de tareas que tengo que hacer en el trabajo.	-0,179	-0,283*	0,049	-0,150
4. La escasa remuneración económica me causa estrés.	-0,178	-0,232	-0,231	-0,237
5. El exceso de responsabilidad me provoca estrés.	-0,148	-0,216	-0,124	-0,180
6. La relación con los superiores me genera estrés.	-0,031	-0,181	0,063	-0,051
7. Me estresa la falta de claridad y concreción que percibo en la definición de las funciones como técnico del Punto de Encuentro.	-0,120	-0,150	0,032	-0,087
8. El no saber si estoy realizando el trabajo de una manera correcta me causa estrés.	-0,161	-0,070	-0,031	-0,100
9. Me provoca estrés el no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño laboral que debo efectuar.	-0,140	-0,190	0,004	-0,120
10. La escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro me genera estrés.	-0,130	-0,111	0,025	-0,080
11. El exceso de burocracia de los Puntos de Encuentro me produce estrés.	-0,285*	-0,301*	-0,205	-0,292*
12. El contacto continuo con los usuarios me causa estrés.	-0,225	-0,267*	-0,243	-0,272*
13. La gran cantidad de personas que hay	-0,300*	-0,310*	-0,167	-0,288*

ESTRESORES	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
que atender me genera estrés.				
14. Me provoca estrés la valoración general que los usuarios hacen de mi labor como técnico del Punto de Encuentro.	-0,264*	-0,224	-0,272*	-0,283*
15. Considero que la agresividad de los usuarios es una causa de estrés.	-0,346**	-0,285*	-0,283*	-0,341*
16. Me origina estrés la incapacidad que tengo para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios de los Puntos de Encuentro.	-0,190	-0,171	-0,208	-0,213
17. Mi falta de motivación de provoca estrés.	-0,551**	-0,559**	-0,338*	-0,536**
18. La relación con los compañeros de trabajo me origina estrés.	-0,414**	-0,465**	-0,349**	-0,454**
19. Me causa estrés la falta de cooperación de los compañeros de trabajo	-0,265	-0,256	-0,113	-0,235
20. Las escasas posibilidades de promoción específicas como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.	-0,080	-0,049	-0,097	-0,086
21. Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro me generan estrés.	0,000	0,103	-0,074	0,007

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Siguiendo con el análisis de los estresores, se puede afirmar que éstos influyen en la calidad de vida laboral. Como se puede ver en la Tabla 32, la mayoría de los estresores correlacionan significativa y negativamente con la calidad de vida laboral, confirmando la tercera hipótesis del estudio que planteaba la existencia de una asociación entre los factores obstaculizadores (en este caso los estresores) y la calidad de vida laboral. Los únicos estresores que no tienen una relación significativa son los que se codificaron como: *“la escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro”* y *“las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro”*.

Tabla 31: Relación entre los estresores y la calidad de vida laboral

ESTRESORES	Calidad de vida laboral
1. Los horarios en los que desarrollo el trabajo me causa estrés.	-0,485**
2. Trabajar los fines de semana me provoca estrés.	-0,602**
3. Me estresa la cantidad de tareas que tengo que hacer en el trabajo.	-0,538**
4. La escasa remuneración económica me causa estrés.	-0,537**

ESTRESORES		Calidad de vida laboral
5.	El exceso de responsabilidad me provoca estrés.	-0,480**
6.	La relación con los superiores me genera estrés.	-0,421**
7.	Me estresa la falta de claridad y concreción que percibo en la definición de las funciones como técnico del Punto de Encuentro.	-0,502**
8.	El no saber si estoy realizando el trabajo de una manera correcta me causa estrés.	-0,289*
9.	Me provoca estrés el no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño laboral que debo efectuar.	-0,514**
10.	La escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro me genera estrés.	-0,181
11.	El exceso de burocracia de los Puntos de Encuentro me produce estrés.	-0,364**
12.	El contacto continuo con los usuarios me causa estrés.	-0,434**
13.	La gran cantidad de personas que hay que atender me genera estrés.	-0,469**
14.	Me provoca estrés la valoración general que los usuarios hacen de mi labor como técnico del Punto de Encuentro.	-0,439**
15.	Considero que la agresividad de los usuarios es una causa de estrés.	-0,429**
16.	Me origina estrés la incapacidad que tengo para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios de los Puntos de Encuentro.	-0,332*
17.	Mi falta de motivación me provoca estrés.	-0,403**
18.	La relación con los compañeros de trabajo me origina estrés.	-0,366**
19.	Me causa estrés la falta de cooperación de los compañeros de trabajo	-0,405**
20.	Las escasas posibilidades de promoción específicas como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.	-0,387**
21.	Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro me generan estrés.	-0,251

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 33 indican que trabajar los fines de semana (el horario de trabajo) es el factor que más influye en la calidad de vida laboral, seguido de la sobrecarga de rol que viene determinada por el exceso de tareas que hay que efectuar en el trabajo, la escasa remuneración económica y la ambigüedad de rol (no tener una información clara sobre las funciones), como los principales estresores.

En la Tabla 33 se presentan las asociaciones más significativas entre los estresores y la calidad de vida laboral, así como de los factores protectores y obstaculizadores.

Tabla 32: Resumen de las elaciones entre los estresores y los factores protectores y obstaculizadores

ESTRESORES	CVL	AE	CI	EP	EN
1. Los horarios en los que desarrollo el trabajo me causa estrés.	- 0,485**	0,496**	0,443**		-0,288*
2. Trabajar los fines de semana me provoca estrés.	- 0,602**	0,544**	0,465**		- 0,381**
3. Me estresa la cantidad de tareas que tengo que hacer en el trabajo.	- 0,538**	0,621**	0,296*		
4. La escasa remuneración económica me causa estrés.	- 0,537**	0,458**	0,309*		
5. El exceso de responsabilidad me provoca estrés.	- 0,480**	0,491**			
6. La relación con los superiores me genera estrés.	- 0,421**	0,455**			
7. Me estresa la falta de claridad y concreción que percibo en la definición de las funciones como técnico del Punto de Encuentro.	- 0,502**	0,455**	0,282*		
8. El no saber si estoy realizando el trabajo de una manera correcta me causa estrés.	-0,289*				
9. Me provoca estrés el no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño laboral que debo efectuar.	- 0,514**	0,393**	0,286*		
10. La escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro me genera estrés.					
11. El exceso de burocracia de los Puntos de Encuentro me produce estrés.	- 0,364**	0,337*	0,344*		-0,292*
12. El contacto continuo con los usuarios me causa estrés.	- 0,434**	0,548**			-0,272*
13. La gran cantidad de personas que hay que atender me genera estrés.	- 0,469**	0,607**	0,426**		-0,288*
14. Me provoca estrés la valoración general que los usuarios hacen de mi labor como técnico del Punto de Encuentro.	- 0,439**	0,383**			-0,283*
15. Considero que la agresividad de los usuarios es una causa de estrés.	- 0,429**	0,399**			-0,341*
16. Me origina estrés la incapacidad que tengo para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios de los Puntos de Encuentro.	-0,332*				
17. Mi falta de motivación de provoca estrés.	- 0,403**	0,473**	0,527**	- 0,352**	- 0,536**
18. La relación con los compañeros de trabajo me origina estrés.	- 0,366**		0,321*		- 0,454**
19. Me causa estrés la falta de cooperación de los compañeros de trabajo	-0,405**		,391**		
20. Las escasas posibilidades de promoción específicas como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.	-0,387**	,298*			
21. Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro me generan estrés.				,328*	

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). CVL= Calidad de Vida Laboral; AE: Agotamiento Emocional; CI: Cinismo; EP: Eficacia Profesional; EN= Engagement

En cuanto a la relación entre los estresores y los niveles de resiliencia se ha efectuado un análisis de varianza (Anova) para determinar si las puntuaciones de los participantes bajos, medios y altos en resiliencia, difieren significativamente. En la Tabla 34 se puede apreciar cómo los trabajadores con niveles bajos en resiliencia perciben como significativamente más estresantes los estresores relacionados con la ambigüedad del rol, o con la relación con la valoración que hacen los usuarios del trabajo realizado.

Tabla 33. Estadísticos descriptivos y significación de las diferencias (Anova) en función de los niveles de resiliencia

Variables	Resiliencia	N	Media	D.T.	E.T.	F	Sig.
1. Los horarios						1,507	,231
	Bajo	19	4,74	2,18	,50		
	Medio	20	4,80	2,61	,58		
	Alto	17	3,59	2,18	,53		
2. Trabajar los fines de semana						,831	,441
	Bajo	19	5,05	2,41	,55		
	Medio	20	5,35	3,05	,68		
	Alto	17	4,24	2,51	,61		
3. la cantidad de tareas						,785	,461
	Bajo	19	5,11	2,98	,68		
	Medio	20	5,15	2,30	,51		
	Alto	17	4,18	2,53	,61		
4. La escasa remuneración						1,649	,202
	Bajo	19	5,89	2,75	,63		
	Medio	20	6,00	2,68	,60		
	Alto	17	4,59	2,27	,55		
5. El exceso de responsabilidad						2,150	,127
	Bajo	19	5,79	2,39	,55		
	Medio	20	4,25	2,57	,58		
	Alto	17	4,24	2,97	,72		
6. La relación con los superiores						,780	,463
	Bajo	19	4,26	2,98	,68		
	Medio	20	3,50	2,44	,55		
	Alto	17	3,18	2,67	,65		
7. la falta de claridad y concreción en la definición de las funciones						,739	,483
	Bajo	19	4,84	2,06	,47		
	Medio	20	4,15	2,54	,57		
	Alto	17	3,94	2,44	,59		
8. no saber si estoy realizando						3,777	,029

Variables	Resiliencia	N	Media	D.T.	E.T.	F	Sig.
el trabajo de una manera correcta	Bajo	19	6,32	2,16	,50		
	Medio	20	5,75	2,84	,64		
	Alto	17	3,94	3,01	,73		
9. no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño						3,401	,041
	Bajo	19	5,32	2,36	,54		
	Medio	20	4,20	2,48	,56		
	Alto	17	3,24	2,33	,57		
10. La escasa formación						1,312	,278
	Bajo	18	3,00	1,91	,45		
	Medio	19	3,63	2,27	,52		
	Alto	17	2,47	2,27	,55		
11. El exceso de burocracia						2,427	,098
	Bajo	18	4,50	2,53	,60		
	Medio	20	5,25	2,95	,66		
	Alto	17	3,35	2,26	,55		
12. El contacto continuo con los usuarios						1,233	,300
	Bajo	19	4,37	2,22	,51		
	Medio	20	3,60	2,50	,56		
	Alto	17	3,18	2,21	,54		
13. La gran cantidad de personas que hay que atiende						1,090	,344
	Bajo	19	5,16	2,54	,58		
	Medio	20	4,45	2,48	,55		
	Alto	17	3,94	2,44	,59		
14. la valoración que los usuarios hacen de mi labor						4,427	,017
	Bajo	19	5,05	2,17	,50		
	Medio	20	4,15	2,80	,63		
	Alto	17	2,71	2,02	,49		
15. la agresividad de los usuarios						2,104	,132
	Bajo	19	8,00	2,19	,50		
	Medio	20	7,75	2,15	,48		
	Alto	17	6,35	3,33	,81		
16. la incapacidad para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios						2,168	,124
	Bajo	19	4,63	2,34	,54		
	Medio	20	3,65	2,43	,54		
	Alto	17	3,00	2,35	,57		
17. Mi falta de motivación						1,483	,236
	Bajo	19	2,32	1,38	,32		
	Medio	20	1,75	1,12	,25		
	Alto	17	1,71	1,10	,27		
18. La relación con los						,207	,814

Variables	Resiliencia	N	Media	D.T.	E.T.	F	Sig.
compañeros de trabajo							
	Bajo	19	2,05	1,75	,40		
	Medio	19	2,37	2,56	,59		
	Alto	17	1,94	1,82	,44		
19. la falta de cooperación de los compañeros						1,321	,276
	Bajo	19	2,32	1,86	,43		
	Medio	19	3,42	3,24	,74		
	Alto	17	2,18	2,35	,57		
20. Las escasas posibilidades de promoción						,414	,663
	Bajo	18	3,06	2,10	,49		
	Medio	20	3,80	2,89	,65		
	Alto	17	3,59	2,62	,64		
21. Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo						1,251	,295
	Bajo	19	4,26	2,54	,58		
	Medio	20	5,50	2,89	,65		
	Alto	16	5,63	3,26	,82		

3.5.6 Relaciones entre las variables del burnout, resiliencia, engagement y estrategias de afrontamiento.

Con este objetivo se pretende estudiar las relaciones entre todas las variables de la investigación, por un lado el burnout como factor obstaculizador y la resiliencia, el engagement y las estrategias de afrontamiento como factores facilitadores de la calidad de vida laboral, por otro.

En primer lugar, los factores de burnout se asocian de manera significativa con la resiliencia y existe una asociación significativa y negativa entre el agotamiento emocional y resiliencia, así como una asociación significativa y positiva entre la eficacia profesional y la resiliencia.

En el análisis de la relación entre la resiliencia y las estrategias de afrontamiento no aparecen como significativas. Por otro lado, en cuanto a las relaciones entre las estrategias de afrontamiento y el burnout, se puede afirmar que el agotamiento emocional se asocia de manera significativa con el

afrontamiento centrado en la emoción mientras que la eficacia profesional se relaciona con el afrontamiento centrado en los problemas. Así pues, nuestros datos ofrecen de manera parcial un apoyo a la tercera hipótesis que planteaba la existencia de una asociación negativa entre los factores obstaculizadores, en este caso el burnout y los factores facilitadores, en éste análisis, las estrategias de afrontamiento y la resiliencia.

Tabla 34: Relación entre el burnout, resiliencia y afrontamiento

	Resiliencia	Afrontamiento_Problema	Afrontamiento_Emoción
Agotamiento emocional	-0,286*	0,067	0,330*
Eficacia profesional	0,466**	0,294*	0,226
Cinismo	-0,206	-0,071	0,200
Resiliencia		0,243	0,158

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Cuando se ha analizado la relación entre el engagement y burnout (Tabla 36), se ha evidenciado que existe una relación negativa entre la dimensión cinismo y la escala general de engagement, así como todas las variables del engagement (vigor, dedicación y absorción), por lo que también en este caso se confirma la hipótesis de partida que predecía una relación negativa entre los factores obstaculizadores (en este caso el burnout) y los factores protectores, en este caso, el engagement. También aparece una asociación positiva entre la eficacia profesional y el engagement (en la escala general y los 3 factores). Así mismo existe una relación negativa y significativa entre el agotamiento emocional con el factor vigor y dedicación.

Tabla 35: Relaciones entre el burnout y el engagement

Factores de burnout	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
Agotamiento emocional	-,302*	-,323*	-,052	-,250
Eficacia profesional	,445**	,561**	,340*	,494**
Cinismo	-,479**	-,540**	-,372**	-,513**

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La cuarta hipótesis planteada en el estudio predecía que existirían relaciones positivas y significativas entre los factores facilitadores de la calidad de vida laboral (resiliencia, engagement y las estrategias de afrontamiento). En primer lugar, los resultados obtenidos sobre las asociaciones entre las estrategias de afrontamiento y el engagement manifiestan que las estrategias centradas en el problema correlacionan significativa y positivamente con el cuestionario global del engagement ($r_{xy}=0,327$; $p<0,01$), mientras que no aparecen relaciones significativas con las estrategias centradas en la emoción, tal y como se indica en la Tabla 37.

En el análisis individual de las estrategias de afrontamiento, los resultados indican que hay tres estrategias de afrontamiento que tienen relación significativa con la escala global de engagement: el desahogo ($r_{xy}=0,410$; $p<0,05$), la reinterpretación positiva ($r_{xy}=0,401$; $p<0,05$) y la aceptación ($r_{xy}=0,290$; $p<0,01$), mientras que el abuso de sustancias se relaciona significativa y negativamente con la escala general del engagement y en concreto con el factor dedicación ($r_{xy}=-0,311$; $p<0,01$).

Teniendo en cuenta los dos grupos de estrategias de afrontamiento (centradas en el problema y en la emoción), el vigor correlaciona positivamente con las estrategias centradas en el problema y en la emoción, la absorción correlaciona con las estrategias centradas en la emoción, mientras que la dedicación no se encuentra significativamente asociada con los grupos de estrategias de afrontamiento.

Los resultados ponen de manifiesto que el manejo de las situaciones estresantes con estrategias de afrontamiento centradas en el problema se relaciona con una experiencia positiva del trabajo, sobre todo con la activación mental del trabajador y la energía mostrada en la actividad laboral. Además, las estrategias centradas en la emoción (sobre todo la expresión de los sentimientos y del malestar emocional) y la reinterpretación positiva de las situaciones

estresantes, tienen una relación con la predisposición al trabajo y la concentración en la actividad laboral. Esto indica que los trabajadores buscan disminuir o modificar la situación amenazante que se presentó, por medio de un ajuste a nivel emocional pertinente, sin dejar de lado la valoración racional que hacen de la misma. Si consideramos las estrategias de afrontamiento individualmente, los resultados indican que las acciones dirigidas a afrontar el estresor y eliminar las consecuencias emocionales (mediante el afrontamiento activo, la conciencia sobre el malestar, la búsqueda de una consecuencia positiva o las estrategias de planificación) contribuyen a resistir ante esos eventos. Además, las estrategias más desadaptativas y que no se relacionan con la implicación laboral son el abuso de sustancias y las estrategias de evitación.

Tabla 36: Relación entre el engagement y las estrategias de afrontamiento

Estrategias de afrontamiento ^a	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
Afrontamiento centrado en la emoción	0,275*		0,264*	
Autodistracción				
Negación				
Abuso de sustancias		-0,311*		-0,276*
Desconexión conductual		-0,333*		
Desahogo	0,527**		0,318*	0,410**
Humor				
Aceptación	0,386**			0,290*
Religión				
Auto-inculpación				
Afrontamiento centrado en el problema	0,446**			0,327*
Afrontamiento activo	0,398**			
Apoyo instrumental	0,363**			
Apoyo emocional				
Reinterpretación positiva	0,488**		0,343**	0,401**
Planificación	0,343**			

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

^a Para facilitar la presentación de los resultados, las correlaciones no significativas se han eliminado de la Tabla.

Tal y como se puede apreciar en la Tabla 38, el engagement correlaciona positiva y significativamente con la escala de resiliencia, tanto a nivel global como a través de los tres factores, siendo el factor dedicación el que obtiene una

correlación más elevada ($r_{xy}=,431$; $p<001$). Estos resultados confirman la hipótesis que estimaba la relación entre estos dos factores protectores.

Los resultados nos indican que actitudes resilientes contribuyen a alcanzar mayor engagement, que se pueden considerar como características individuales que refuerzan la capacidad para reducir los estresores y reduce la vulnerabilidad frente a situaciones de riesgo laboral como el burnout (Menezes de Lucena et al., 2006).

Tabla 37: Relaciones (Correlaciones de Pearson) entre el engagement y resiliencia

Factores de engagement	Resiliencia
Vigor	0,424**
Dedicación	0,431**
Absorción	0,275*
Engagement	0,419**

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Siguiendo la asociación entre los factores protectores, se puede apreciar que no es significativa la relación entre el global de la escala resiliencia y el afrontamiento centrado en el problema o en la emoción, rechazando en este sentido parcialmente la cuarta hipótesis que estimaba una relación positiva y significativa entre los factores protectores de la calidad de vida laboral.

Tabla 38: Relaciones (Correlaciones de Pearson) entre Afrontamiento y resiliencia

Estrategias de afrontamiento	Resiliencia
Afrontamiento centrado en la emoción	0,158
Autodistracción	0,032
Negación	-0,255
Abuso de sustancias	-0,297*
Desconexión conductual	-0,310*
Desahogo	0,308*
Humor	0,333*
Aceptación	0,335*
Religión	0,235
Auto-inculpación	-0,143
Afrontamiento centrado en el problema	0,243
Afrontamiento activo	0,303*
Apoyo instrumental	0,116
Apoyo emocional	0,061

Estrategias de afrontamiento	Resiliencia
Reinterpretación positiva	0,253
Planificación	0,226

Nota: * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Una vez determinadas las relaciones entre la calidad de vida laboral y los factores protectores y obstaculizadores seguido en el modelo propuesto, en la Figura 16 aparecen detalladas las relaciones más significativas. En ella se puede comprobar que el burnout se asocia de manera negativa con la calidad de vida laboral y los factores facilitadores, como la resiliencia y el engagement, y de manera positiva con las estrategias de afrontamiento centradas en el problema. Además, los factores facilitadores se relacionan de manera positiva entre ellos, excepto el afrontamiento y la resiliencia.

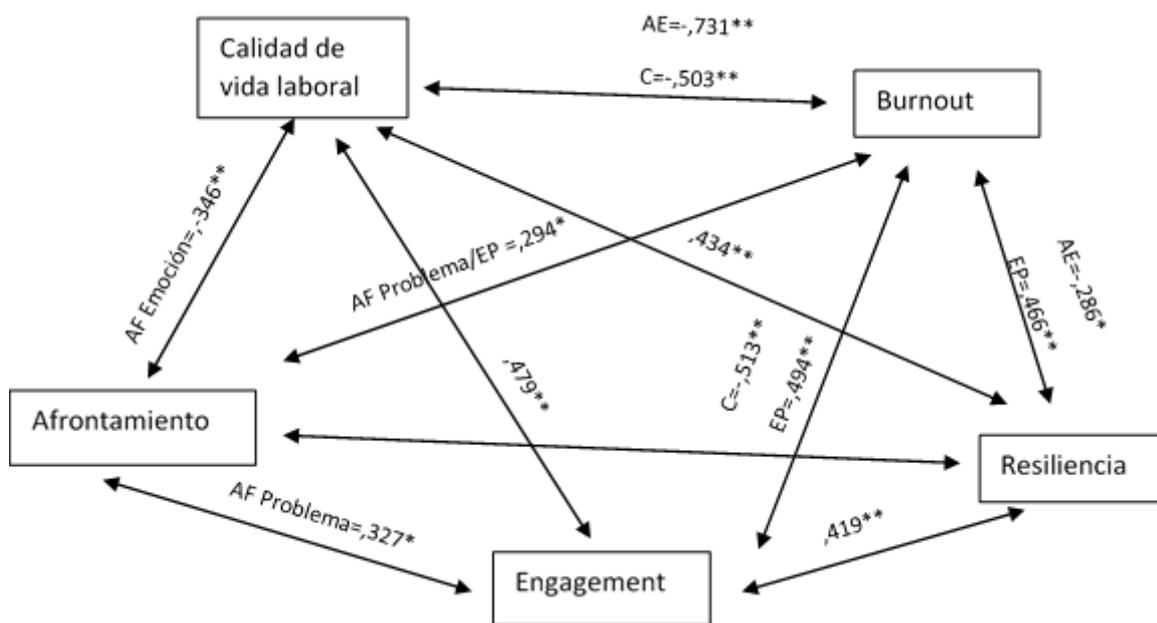


Figura 15: Resultado de las asociaciones en el modelo propuesto

3.5.7 Característica de la calidad de vida laboral de los técnicos de los puntos de encuentro Familiar de Castilla y León y su relación con los factores obstaculizadores y protectores.

Con este objetivo se pretende conocer las características de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar y proyectar en éstos los factores que determinarán su relación con las variables del trabajo y los factores asociados, tanto obstaculizadores (estresores y burnout) como protectores (engagement, afrontamiento y resiliencia). Para los análisis se han recodificado las puntuaciones de calidad de vida laboral en función de las puntuaciones obtenidas en el primer y cuarto cuartil, lo que ha dado lugar a 3 valores: Bajo= hasta 2,33 que indican baja calidad de vida laboral; Medio= entre 2,34 y 2,99, que indican calidad de vida laboral media y Alto= desde 3 hasta la puntuación máxima, que indican elevada calidad de vida laboral.

Los resultados obtenidos indican que la distribución de los niveles de la calidad de vida laboral tiene una distribución normal, y la mayoría de los trabajadores presentan niveles medios (N=23; 41,1%), seguidos de niveles altos (N=19; 3,9%) y bajos (N=14; 25%).

Después de establecer los niveles de calidad de vida laboral de los trabajadores, interesa saber si la relación con el burnout es negativa, tal y como se ha planteado en la tercera hipótesis. En términos generales se puede afirmar que la calidad de vida laboral se relaciona negativa y significativamente con el factor agotamiento emocional del burnout ($r_{xy}=-0,731$; $p<0,01$) y con el cinismo ($r_{xy}=-0,503$; $p<0,05$). Tal y como se ha afirmado estos resultados confirman la tercera hipótesis que planteaba la existencia de una asociación negativa entre los actores obstaculizadores (en este caso el burnout) y la calidad de vida laboral. Así, se puede afirmar que los trabajadores que experimentan estrés laboral crónico presentan una menor calidad de vida laboral.

Por otra parte, de cara a relacionar todos los factores protectores de los trabajadores objeto de la investigación con la calidad de vida laboral, el modelo planteaba demostrar que existían relaciones positivas entre la satisfacción laboral (como parte de la calidad de vida laboral), el engagement, las estrategias de afrontamiento y la resiliencia. Como se puede apreciar en la Tabla 40, teniendo en cuenta las estrategias de afrontamiento desde el punto de vista global, el afrontamiento centrado en la emoción se relaciona de manera negativa y significativa con la calidad de vida laboral ($r_{xy}=-0,346$; $p<0,01$), rechazando parcialmente la hipótesis que predecía una relación entre los factores protectores.

Considerando las estrategias de manera individual, la desconexión conductual es la que mayor correlación significativa presenta con la calidad de vida laboral ($p=-0,479$; $p<001$), pero en sentido negativo. Quiere decir que cuanto menos se reducen los esfuerzos para tratar el estresor, más calidad de vida se percibe. Además, la otra estrategia de afrontamiento que se relaciona con la calidad de vida laboral es la autodistracción ($r_{xy}=-0,322$; $p<0,05$), también en sentido negativo. El significado que se otorga a esta circunstancia es que la actitud de centrarse en el estresor, en este caso, contribuye a aumentar la calidad de vida laboral.

Tabla 39: Relaciones entre las estrategias de afrontamiento y la calidad de vida laboral

Estresores	Resiliencia
Afrontamiento centrado en la emoción	-0,346**
Autodistracción	-0,322*
Negación	-0,196
Abuso de sustancias	-0,193
Desconexión conductual	-0,479**
Desahogo	-0,027
Humor	-0,160
Aceptación	-0,211
Religión	0,082
Auto-inculpación	-0,229
Afrontamiento centrado en el problema	-0,139
Afrontamiento activo	-0,014
Apoyo instrumental	-0,107

Apoyo emocional	-0,141
Reinterpretación positiva	-0,089
Planificación	-0,191

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En relación con los demás factores protectores, los resultados obtenidos indican que la satisfacción laboral correlaciona positivamente con el engagement, tanto la escala general como los 3 factores (vigor, dedicación y absorción), con la resiliencia de los trabajadores y negativamente con las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.

En la Tabla 41 se puede apreciar cómo existe una asociación positiva y significativa entre la resiliencia y la calidad de vida laboral. Así, estos datos apoyan tan sólo parcialmente nuestras predicciones, pues si bien la resiliencia se encuentra positivamente asociada con la calidad de vida laboral, el empleo de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción se encuentra negativamente asociada con dicha calidad de vida laboral.

Tabla 40: Relaciones entre la satisfacción laboral y los factores protectores

Factores protectores		Satisfacción laboral
Estrategias de afrontamiento	Centrado en el problema	-,055
	Centrado en la emoción	-,305*
Resiliencia		,434**
	Vigor	,445**
Engagement	Dedicación	,584**
	Absorción	,274*
	Escala general	,479**

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

3.5.8 Relación y capacidad predictiva de la calidad de vida laboral

Una vez obtenidos todos los resultados de las características personales de los trabajadores, las fuentes de estrés y satisfacción laboral y las características de las variables protectoras y obstaculizadoras de la calidad de vida laboral, en este último objetivo, nos planteamos analizar la capacidad

predictiva de la calidad de vida laboral en dichas variables, planteamiento que coincide con la última hipótesis de trabajo de la presente investigación.

Para ello, y teniendo en cuenta todas las variables potencialmente predictoras, hemos comenzado realizando correlaciones de Pearson con el objetivo de reducir el número de variables a introducir en el modelo, también se han eliminado las variables con elevadas correlaciones entre ellas, para evitar la colinealidad.

Para facilitar la exposición de los resultados, se presentan únicamente las variables en las que se han obtenido asociaciones significativas. En la Tabla 42 se presentan los resultados obtenidos en el análisis de las correlaciones y el análisis de la correlación de Pearson ha puesto de manifiesto la existencia de asociaciones significativas y positivas entre las diferentes variables. Se puede apreciar, que el factor dedicación correlaciona positivamente con la satisfacción laboral; el trabajar los fines de semana está significativamente asociado al estresor de los horarios, la escasa remuneración y el exceso de responsabilidad, y éste a su vez, correlaciona positivamente con la escasa remuneración, la relación con los superiores, no tener información clara sobre las funciones, el tener contacto con los usuarios, la cantidad de personas que hay que atender y la valoración que los usuarios realizan del trabajo del profesional. Además, se puede observar que existe una asociación significativa entre el cinismo con el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, y el agotamiento emocional con trabajar los fines de semana, el contacto con los usuarios y la cantidad de personas que hay que atender.

A continuación hemos empleado el procedimiento de regresión múltiple por pasos, siguiendo el procedimiento de pasos sucesivos. La variable dependiente ha sido la satisfacción laboral y las variables independientes las 17 variables previamente señaladas en la Tabla 43.

Se puede ver cómo en el primer paso, al seleccionar la variable agotamiento emocional, el valor de R^2 es de 0,534; en el segundo paso el valor de R^2 se introduce también la variable dedicación y el poder predictivo del modelo asciende hasta 0,668 y, es decir, la segunda variable explica un 13,4%. En el tercer paso, al introducirse la variable ausencia de información clara sobre las funciones, la R^2 aumenta a 0,732, es decir, supone una contribución de un 6,4%. Finalmente, en el cuarto paso, al incluirse la variable falta de cooperación de los compañeros, la R^2 aumenta hasta 0,760, es decir, la contribución de dicha variable es de un 2,7%.

Tabla 41: Resultados de las correlaciones significativas

	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Dedicación												0,584
Los horarios	0,84											
Trabajar los fines de semana		0,581	0,563							0,544		
La escasa remuneración			0,552									
Exceso de responsabilidad				0,665	0,68	0,516	0,62	0,656				
Relación con los superiores					0,63		0,61	0,567				
No tener información clara sobre funciones								0,525				
El contacto con usuarios							0,68	0,586	0,52	0,548		
Cantidad de personas que hay que atender								0,557		0,607		
La valoración que hacen los usuarios de mi trabajo									0,515			
Agotamiento emocional											0,527	
Satisfacción laboral												0,519

1=Dedicación; 2=Los horarios; 3=Trabajar los fines de semana; 4=La escasa remuneración; 5=Exceso de responsabilidad; 6=Relación con los superiores; 7=No tener información clara sobre funciones; 8=El contacto con usuarios; 9=Cantidad de personas que hay que atender; 10=La valoración que hacen los usuarios de mi trabajo; 11=Agotamiento emocional; 12=Satisfacción laboral.

Tabla 42: Modelos de regresión múltiple

Modelo	R	R ²	R ² correg.	E.T.	Estadísticos de cambio					DW
	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. del cambio en F	Cambio en R ²	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. del cambio en F
1	,731(a)	,534	,526	,32463	,534	60,819	1	53	,000	
2	,817(b)	,668	,655	,27679	,134	20,909	1	52	,000	
3	,856(c)	,732	,717	,25090	,064	12,285	1	51	,001	
4	,872(d)	,760	,741	,24007	,027	5,702	1	50	,021	1,734

Nota: (a) Variables predictoras: (Constante), agotamiento emocional.

(b) Variables predictoras: (Constante), agotamiento emocional, dedicación.

(c) Variables predictoras: (Constante), agotamiento emocional, dedicación, no tener información clara sobre las funciones.

(d) Variables predictoras: (Constante), agotamiento emocional, dedicación, no tener información clara sobre las funciones, falta de cooperación de los compañeros de trabajo

(e) Variable dependiente: satisfacción laboral

En la Tabla 44 se incluyen los coeficientes de regresión parcial de las variables incluidas en el modelo de regresión final. Los coeficientes estandarizados Beta indican la importancia relativa de cada variable dentro de la ecuación.

Así, se puede observar que una elevada calidad de vida laboral es predicha por un bajo agotamiento emocional, una elevada dedicación, una claridad en la información sobre las funciones relacionadas con el trabajo y una elevada cooperación por parte de los compañeros de trabajo. El resto de variables no contribuyen significativamente a la predicción de la variable dependiente.

Tabla 43: Coeficientes de regresión de la calidad de vida laboral

Modelo	B	ET	Beta	t	p	Tolerancia	FIV
(constante)	2,535	0,212		11,946	0,000		
Agotamiento emocional	-0,215	0,032	-0,527	-6,688	0,000	0,773	1,293
Dedicación	0,168	0,039	0,322	4,277	0,000	0,846	1,182
Ausencia de información sobre funciones	-0,039	0,016	-0,203	-2,486	0,016	0,718	1,393
Falta de cooperación de compañeros	-0,034	0,014	-0,185	-2,388	0,021	0,800	1,250

Nota: Variable dependiente: satisfacción laboral

Para finalizar y como se recordará, una parte de la encuesta intentaba averiguar la percepción de calidad de vida de los trabajadores. Los datos analizados no resultaron significativos en el análisis de la posible asociación entre tener una calidad de vida baja, media o alta y variables del trabajo como: ser el trabajo en el punto de encuentro familiar el primero en su categoría profesional o no (Chi cuadrado=1,056, gl=2, p=0,590), tener o no otro trabajo (Chi cuadrado=2,230 gl=2, p=0,328), el tiempo que se lleva trabajando – recodificado en cuatro tramos- (Chi cuadrado=11,041; gl=6; p=0,087). Tampoco se relaciona con el hecho de haber experimentado en el transcurso de vida laboral algún problema o no de ansiedad, estrés o depresión (Chi cuadrado=1,936; gl=2; p=0,380).

Sin embargo, determinadas condiciones del trabajo sí parecen repercutir en la calidad de vida. Una de ellas es el número de horas que trabaja en el punto de encuentro familiar –recodificado en tres grupos). (Chi cuadrado=10,399; gl=4; p=0,034), donde los análisis de residuos tipificados sugiere que la proporción de personas que manifiestan tener un nivel bajo de calidad de vida y trabajan 24,5 horas o más es bastante más elevado que en otras condiciones. Para ello, y en función de los datos obtenidos se agrupó la variable del número de horas

contratadas a la semana en 3: hasta 16 horas, entre 16,1 y 24,4 horas y con 24,5 o más horas.

No obstante, la asociación entre calidad de vida y satisfacción laboral no se ha encontrado significativa. Tampoco se ha encontrado asociación entre la satisfacción vital y determinadas condiciones personales como por ejemplo, tener o no cargas familiares (Chi cuadrado =1,482; gl=2; p=0,477).

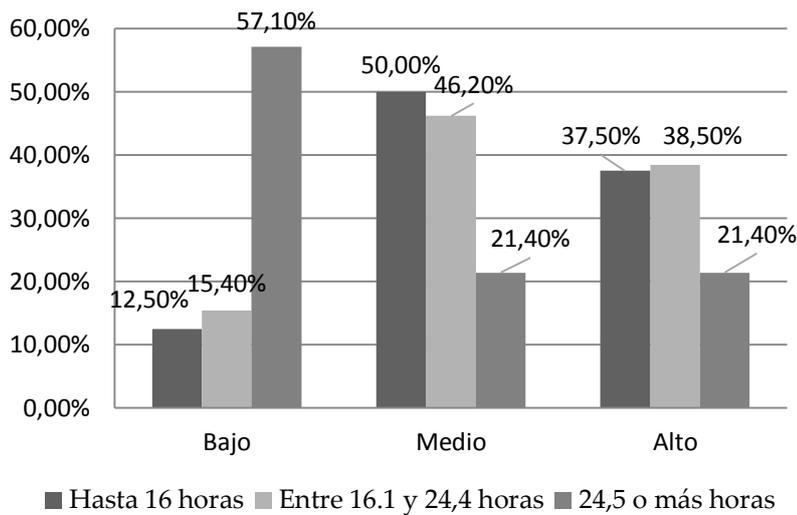


Figura 16: Porcentaje de sujetos en la relación de calidad de vida y el número de horas contratado

Otro factor es el hecho de considerar o no el trabajo estresante (Chi cuadrado=7,080 gl=2; p=0,029). Quienes consideran que su trabajo no es estresante manifiestan tener una calidad de vida más alta que quienes si lo consideran estresante.

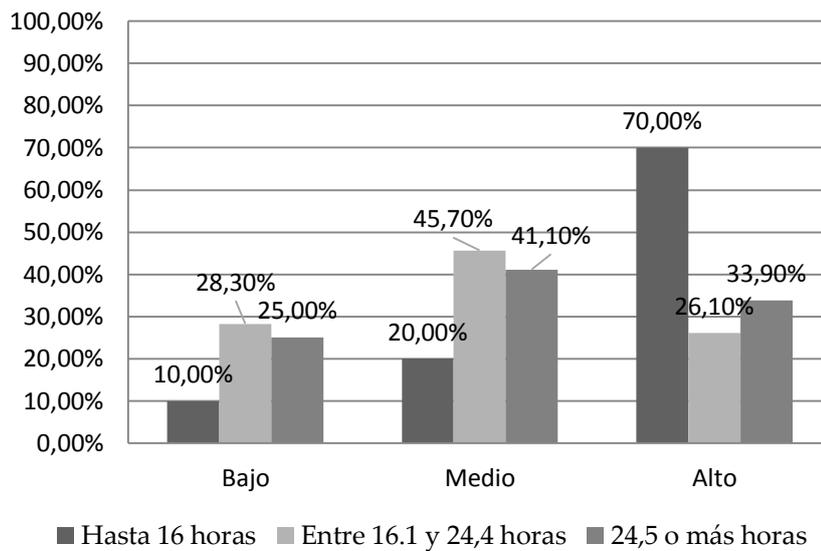


Figura 17: Porcentaje de sujetos en la relación de calidad de vida y la consideración del trabajo como estresante

Una vez expuestos los resultados obtenidos para dar respuesta a nuestros objetivos e hipótesis planteados, procedemos en el siguiente apartado a resumir los principales hallazgos teóricos y empíricos.

CONCLUSIONES

Considerando los resultados descritos anteriormente, este apartado se destina a confrontarlos con los objetivos del estudio y las hipótesis planteadas, así como a reflexionar sobre los principales hallazgos, potenciales explicaciones y contraste con estudios previos. También planteamos una serie de limitaciones que requerirían ser abordadas en posteriores esfuerzos investigadores.

La presente Tesis Doctoral tuvo como objetivo principal examinar la calidad de la vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León y los factores asociados.

La importancia del tema radica en la relevancia social de los puntos de encuentro familiar. Es un servicio social de reciente implantación, especializado en la intervención con situaciones conflictivas donde existe una ruptura de la convivencia familiar y que se ocupa de facilitar la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia que se encuentra interrumpida, o es de difícil desarrollo. La corta vida de estos recusos, el ámbito tan específico de la intervención y la reciente legislación explica en cierta manera la ausencia de investigaciones y estudios al respecto, por lo que se necesitan desarrollar líneas de investigación de cara a conocer en mayor profundidad las características de la intervención de los puntos de encuentro y mejorar su calidad asistencial.

Así pues, la presente Tesis Doctoral pretende ser un estudio precursor sobre la intervención en los puntos de encuentro, en concreto sobre los propios agentes de actuación, como son los trabajadores, y se espera que el trabajo sirva para fomentar posteriores investigaciones.

En primer lugar, la investigación nos ha permitido profundizar en los aspectos personales y laborales de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León. En concreto, la población observada indica que los

trabajadores son mayoritariamente mujeres, con una edad media de 34 años. Aproximadamente, la mitad está soltera y una tercera parte tiene hijos; todos los trabajadores tienen formación universitaria y presentan titulaciones relacionadas con el ámbito social (trabajo social y educación social), y con psicología o pedagogía/psicopedagogía.

Así mismo, el trabajo en los puntos de encuentro familiar ha sido para los trabajadores el primero en su categoría profesional, llevan ejerciendo esta profesión más de 6 años, tienen un contrato laboral de 20 horas, desarrollan la actividad laboral en un solo punto de encuentro familiar y un tercio compatibiliza este trabajo con otro.

Como se ha expresado, nuestro propósito ha sido el desarrollar un trabajo sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro. En la descripción del marco teórico y coincidiendo con los diferentes autores (Segurado y Argulló, 2002; Jenaro et al., 2010), la calidad de vida laboral está determinada por componentes de tipo objetivo y subjetivo. Los primeros, están determinados por los aspectos de la organización y relacionados con el desarrollo del puesto laboral, el entorno laboral y sus relaciones. El segundo, el subjetivo, hace referencia a la estimación o apreciación subjetiva del individuo sobre el entorno y la actividad laboral y que responden a sus necesidades, deseos o expectativas, y se identifica con la satisfacción laboral.

Con la presente investigación hemos estudiado los factores que intervienen en la determinación de la vida laboral de los trabajadores, tanto protectores como obstaculizadores. Los factores obstaculizadores se corresponden con los estresores de la actividad laboral de los trabajadores, y con los niveles de apreciación subjetiva en el análisis del constructo del burnout. Los factores protectores, tienen que ver con las estrategias de afrontamiento de los trabajadores, y los niveles de resiliencia y engagement.

Los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León consideran que tienen una alta calidad de vida laboral, apreciación que viene confirmada también con los altos niveles de satisfacción laboral observados, y presentan una vinculación y un compromiso con el trabajo altos. Así mismo, mantienen una alta motivación y expectativas sobre su labor profesional y destacan como cuestiones importantes en el desempeño del trabajo los valores y actitudes hacia el mismo.

La satisfacción del trabajo viene determinada por la sensación que tienen los trabajadores de los puntos de encuentro por ayudar a las familias a resolver sus dificultades y conflictos. La relación de ayuda de los profesionales del ámbito social va intrínsecamente unida con la mayor o menor intensidad al ejercicio de la actividad social y psicológica (Rodríguez-Marín, 2010), e intenta combatir la desestructuración de las actitudes normalizadas de las personas a las que dirigen sus acciones y que experimentan pérdidas significativas, motivándolas para el cambio (Gómez, 2010).

Continuando con nuestras conclusiones, el trabajo empírico realizado pretendía dar respuesta a varias hipótesis. La primera planteaba que los trabajadores de los puntos de encuentro estaban expuestos a numerosos estresores o fuentes de estrés en la actividad de los puntos de encuentro familiar.

En nuestro análisis de los estresores, aparecen de modo significativo estresores en los cuatro grupos de la clasificación estudiada, confirmando la primera hipótesis del estudio. Así, se han encontrado estresores en las condiciones laborales, como el horario en el que realiza el trabajo, la remuneración económica y las expectativas laborales; estresores de rol, derivados de la ambigüedad, el conflicto y la sobrecarga de rol; y factores de estrés motivados por la dinámica interna del trabajo como la atención a los

usuarios, la relación con los compañeros y los superiores, o las relaciones externas, como la compatibilidad con la vida familiar.

Las características del trabajo en el punto de encuentro que más influyen en la calidad de vida laboral son aquellas que se relacionan con trabajar durante los fines de semana, la sobrecarga de rol (identificado por el exceso de tareas), la escasa remuneración económica y la ambigüedad de rol (determinada por la característica de no tener una información clara sobre las funciones).

Los diferentes autores que han estudiado el estrés laboral (Peiró, 1992; López-Araújo, Osca y Peiró, 2007; Cox, Griffiths y Rial-González, 2000), concluyen que las diferentes condiciones de trabajo determinan el nivel de experiencia de los trabajadores y, por tanto, los diferentes niveles de estrés. Conforme con nuestros resultados, se puede afirmar que, a pesar de que el trabajo en los puntos de encuentro familiar presenta numerosos estresores, la percepción del estrés por los trabajadores es por lo general media/alta.

No obstante, hay cierto consenso por parte de los trabajadores en considerar que los mayores estresores tienen que ver con los usuarios, la agresividad que éstos manifiestan en los momentos en los que acuden a los puntos de encuentro familiar, seguido de la remuneración económica y ciertos aspectos relacionados laborales relacionados con la ambigüedad de rol y los horarios, coincidiendo con ciertas características del trabajo que más influyen en la calidad de vida laboral. A este respecto, las investigaciones (Leiter y Schaufelli, 1996; Malasch y Leiter, 1997) han encontrado que el contacto directo con usuarios, ciertas características de las personas o su situación vivencial, son una fuente de estrés relevante, y el estrés percibido ante el comportamiento de los clientes es un predictor de burnout (Yagil, Luria y Gal, 2008; Karatepe, Haktanir, Yorganci, 2010; Sliter, Puis, Sliter, y Jex, 2011). Además, las profesiones que implican el contacto directo con las personas o se desarrollan en el ámbito de la ayuda a los demás, son las que presentan más riesgo de

padecer estrés crónico y burnout (Manzano, 2001; Gil-Monte, y Moreno-Jiménez, 2007).

Como se ha expuesto en el apartado teórico, tanto las situaciones que se atienden en los puntos de encuentro como los usuarios, muestran unas condiciones propias y pertenecen a una población con características muy significativas. Las legislaciones existentes sobre los puntos de encuentro, y sobre todo, la que corresponde a Castilla y León, ámbito del estudio, establecen como principio la labor intervencionista de estos servicios sobre todo el sistema familiar, y entre los objetivos de actuación está el intentar conseguir la desaparición de las circunstancias que motivaron la utilización del recurso y la normalización de las relaciones. Además, hemos de tener en cuenta que las situaciones que se atienden los puntos de encuentro familiar tienen que ver con situaciones en crisis, derivadas de enfrentamientos personales, familiares o conyugales como las rupturas familiares, y es la autoridad judicial quien determina la asistencia a estos servicios. Así pues, los usuarios en ocasiones se sienten obligados a acudir, en otros casos los usuarios no quieren ser ayudados, e incluso algunos presentan conductas agresivas. Se entenderá entonces que las conductas de algunos usuarios y sus expectativas, a menudo no coincidan con los principios de la intervención, limitando y dificultando las posibilidades de atención y de la propia intervención, y estas circunstancias sean percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.

Por otra parte, la conexión entre la remuneración económica y la satisfacción laboral ha sido recogida ampliamente en las investigaciones. Diversos estudios indican que los trabajadores inicialmente están preocupados por la compensación económica en términos absolutos, pero también aparecen otros motivos de importancia, como las ideas de equidad o los beneficios asociados a ella (Cropanzano y Greenberg, 1997; Pujol y Osorio, 2003).

Los trabajadores del estudio no se encuentran bien remunerados económicamente, factor que se ha destacado como un indicador de insatisfacción laboral. Debido al tiempo de contrato medio que presentan los trabajadores, el espacio temporal en el que se desarrolla el trabajo, el porcentaje de los que compatibilizan dos o más trabajos y los niveles de importancia que le otorgan a la retribución económica, se puede concluir que para los trabajadores, recibir un bajo salario y trabajar en horario de fines de semana contribuye a que intenten compatibilizar esta actividad laboral con otra para obtener más recursos económicos. Estas cuestiones dificultan la posibilidad de compatibilizar sus actividades familiares y sociales y provocan una menor satisfacción laboral.

Si bien el contacto con los usuarios y la remuneración económica se sitúan como fuentes de estrés, el estresor que más contribuye a deteriorar la calidad de vida laboral es trabajar los fines de semana. A pesar de que no existen estudios sobre las condiciones de trabajo en fines de semana, las investigaciones afirman que la distribución de la jornada laboral constituye un aspecto relevante en la calidad de vida laboral y su satisfacción (Fenwick y Tausig, 2001).

La segunda hipótesis predecía que los trabajadores de los puntos de encuentro familiar presentarían niveles elevados de burnout. Sin embargo y en contra de nuestra predicción, la presencia de burnout como factor obstaculizador de la calidad de vida laboral no se ha observado en ninguno de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León, por lo que se rechaza la hipótesis de partida. No obstante, hemos evidenciado que los trabajadores utilizan la indiferencia y el cinismo para ganar distancia en las situaciones estresante que plantea el trabajo. El factor “distanciamiento psicológico” ha sido encontrado en estudios recientes como una estrategia útil para sobrevivir en entornos laborales cuando, por motivos económicos, por

ejemplo., no es posible adoptar otra estrategia como puede ser, buscar otro empleo (Moreno-Jiménez y Gálvez Herrer, 2013).

Hay que señalar, no obstante, que nuestros resultados difieren de otros estudios con población semejante, donde se ha encontrado una mayor prevalencia del burnout en los trabajadores. Así, estudios con población sanitaria (Del Río, Perezagua y Vidal, 2003; Grau et al., 2009; Hinami et al., 2011), en servicios de salud mental (Morse et al., 2012) o con trabajadores sociales (De la Fuente-Roldán y Sánchez-Moreno, 2012), han encontrado porcentajes superiores de burnout entre los participantes. Una posible explicación ante estos resultados se relaciona con el hecho de que en nuestro estudio los trabajadores son relativamente más jóvenes y tienen, en consecuencia, una trayectoria laboral menos dilatada que la existente en trabajos efectuados con personal de enfermería, etc. Dado que el burnout es una situación de estrés crónica, quizá los hallazgos presentes puedan considerarse una llamada de atención ante una posible cronificación de este problema, si se mantienen las mismas condiciones y no se ponen en marcha estrategias para mejorar la salud laboral de estos trabajadores.

Esta explicación es acorde además con los planteamientos de algunos autores (p.ej. Mansilla, 2009), que han indicado que a pesar de que no aparecen puntuaciones compatibles con la clasificación de burnout, las puntuaciones altas de los factores, o incluso las “leves”, pueden denotar síntomas que afectan a las emociones y los afectos, cogniciones, conductas y al sistema fisiológico, y se asocian con el malestar psíquico de los trabajadores (Ríos, Peñalver y Godoy, 2008) o con problemas de salud mental (Ahola et al., 2005).

Se puede afirmar que los estresores laborales observados se relacionan con unos mayores niveles de burnout, sobre todo con el agotamiento emocional. El agotamiento emocional para algunos autores, es el componente más relevante del síndrome de burnout, pues es el que mejor responde a la

naturaleza e intensidad del estrés laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009), representa la dimensión básica de la tensión individual en el burnout (Maslach y Leiter, 2008) y por lo tanto, permite explicar mejor los vínculos entre el estrés, el burnout y la salud (Shirom, 2009). Coincidiendo con el estudio actual, se han encontrado en otros, relaciones fuertes y directas del agotamiento emocional con las referencias subjetivas de estrés laboral percibido por docentes (Schorn y Buchwald, 2007; Mota et al., 2011).

Se ha evidenciado que las características personales de los trabajadores no tienen influencia a la hora de explicar la presencia de mayores síntomas de estrés ni tampoco son predictoras de los factores facilitadores de la calidad de vida laboral, aunque sí lo son algunas variables del trabajo.

Ninguna característica personal de los trabajadores (como la edad, el sexo o tener hijos) son determinantes para tener un mayor nivel de burnout, presentar factores que favorezcan tener una mayor calidad de vida laboral o satisfacción laboral, aunque los trabajadores casados o que conviven con su pareja es más probable que manifiesten menores indicadores de energía, resistencia y actividad mental hacia el trabajo que los solteros.

A este respecto, algunas investigaciones han encontrado que los trabajadores de más edad están más satisfechos que los trabajadores más jóvenes (Siu, Spector, Cooper y Donald, 2001). Otras investigaciones han encontrado que el género refleja diferencias en la percepción del estrés laboral (Chaplain, 2008) o que la edad influye en la aparición del burnout (Morán, 2008), de manera que a medida que aumenta la edad, mayor es el burnout de estos trabajadores. Sin embargo, estos resultados son cuestionados en otros trabajos (p.ej. de la Fuente-Roldán y Sánchez-Moreno, 2012), en los que se ha encontrado que solo algunos factores personales como la edad correlaciona significativamente con la realización personal, por lo que a medida que se

cumplen años, disminuye la capacidad para adquirir o mantener estrategias de afrontamiento frente al burnout. En esta línea, Menezes de Lucena et al., (2006) hallaron que la edad y el tiempo de ejercicio en la profesión correlacionaban significativamente con la escala de cinismo.

En relación a los factores facilitadores de la calidad de vida laboral, si bien el estudio de Salgado (2009) no encontró relación entre la edad y la resiliencia, y en los estudios de Maddi (2006) se indicó que la resiliencia aumenta con la edad. Por su parte, tanto Schaufeli y Bakker (2004) como Martínez y Rodríguez (2008) encontraron una relación débil y positiva entre el engagement y la edad, aunque en los estudios de Schaufeli, Bakker y Salanova (2006) indicaron que las relaciones entre edad y el engagement no tienen significado práctico, por lo que se puede interpretar como que la edad no es un predictor del engagement, y los hallazgos de este estudio así lo confirman.

En cambio, a diferencia de los factores personales, las características del trabajo en el punto de encuentro sí tienen su influencia para que los trabajadores puedan padecer estrés crónico. Las líneas actuales de investigación sugieren que las características comunes de trabajo producen diferentes niveles de compromiso y de desgaste que se experimentan simultáneamente por los trabajadores de manera individual (Schaufeli, Taris, y Van Rhenen, 2008). En nuestro estudio, la antigüedad en la actividad laboral y trabajar más horas conlleva más agotamiento emocional y mayor eficacia profesional, además de contribuir a tener una menor calidad de vida. La proporción de personas que manifiestan tener un nivel bajo de calidad de vida laboral y trabajan 24,5 horas o más es bastante más elevado que en otras condiciones. Como se puede prever la relación tiene su sentido, pues el agotamiento emocional y una mayor eficacia profesional están presentes en trabajadores con más horas contratados o llevan más tiempo de desarrollo profesional en los puntos de encuentro. Otros estudios (De la Fuente-Roldán y Sánchez-Moreno, 2012) han encontrado la

misma asociación entre la antigüedad profesional y el factor agotamiento emocional, que hallaron significativa en aquellos profesionales que tienen una antigüedad profesional de 16 a 30 años.

También, compatibilizar el trabajo en el punto de encuentro con otro o haber desarrollado un trabajo con anterioridad se asocian con un mayor indiferencia y distanciamiento hacia el trabajo, quizá por la dificultad de implicarse en dos actividades laborales, y porque los trabajadores más experimentados desarrollan más estrategias contra el estrés laboral. Además, es más probable experimentar niveles bajos de cinismo cuando el trabajo en el punto de encuentro familiar no ha sido el primero en su experiencia laboral.

Si se parte de la idea de que las condiciones externas se convierten en factores de riesgo para el desarrollo del burnout, también se debe asumir la existencia de condiciones internas que se comporten como factores protectores ante el estrés laboral y que están estrechamente relacionadas con el trabajo.

Así pues, los trabajadores se defienden del estrés o del burnout con mecanismos protectores y adaptativos. En líneas generales, se puede afirmar que los factores obstaculizadores (los estresores observados y el estrés crónico o burnout) se asocian de manera negativa con los factores protectores o facilitadores, y también con la calidad de vida laboral por lo que se confirma la hipótesis que planteaba una relación negativa entre dichos factores.

A su vez, los factores facilitadores se asocian entre ellos de manera positiva y significativa, y además con la calidad de vida laboral. Estos factores protectores de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar observados en este estudio (las estrategias de afrontamiento, el engagement y la resiliencia) protegen la actividad laboral frente a situaciones estresantes, confirmando la hipótesis que planteaba una asociación entre dichos factores facilitadores de la

calidad de vida laboral y contribuyen a mejorar su satisfacción y calidad de vida laboral.

A la vista de lo expuesto, se puede confirmar que la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro se verá reducida ante los estresores o un estado de estrés crónico, mientras que ciertas estrategias de afrontamiento, actitudes resilientes o de engagement contribuirán a aumentar la calidad de vida laboral de los sujetos. A continuación, se describirán más detalladamente estas conclusiones y su relación con las hipótesis planteadas.

Ante las situaciones estresantes y problemáticas, las acciones que emplean los trabajadores se dirigen a manejar el problema para minimizar el impacto de la amenaza más que a eliminar las consecuencias emocionales. Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los trabajadores fueron aquellas que se centraban en el problema, ya que tienden a enfrentarse directamente al problema, a generar una explicación positiva a la situación vivida y planificar estrategias de afrontamiento, sin dejar de solicitar ayuda emocional o instrumental para dichas acciones.

Analizando las estrategias de afrontamiento y los factores facilitadores u obstaculizadores de la calidad de vida laboral, se puede afirmar que las acciones de los trabajadores dirigidas a afrontar el estresor y eliminar las consecuencias emocionales (mediante el afrontamiento activo, la conciencia sobre el malestar, la búsqueda de una consecuencia positiva, las estrategias de planificación o hallar lo que el problema puede enseñarnos), contribuyen a resistir a estos estresores y se relacionan con una experiencia positiva del trabajo, sobre todo con la actividad mental y con la energía mostrada en la actividad laboral.

Así mismo, cuantos más esfuerzos se emplean y más actitudes se muestran para centrarse en el estresor, mayor es la calidad de vida laboral. Se

desarrollan sentimientos de competencia profesional, al mismo tiempo que una confianza en el desarrollo personal y autoconcepto, aumenta la autoestima y contribuyen a resistir ante los eventos estresantes.

Cuando los trabajadores utilizan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, esas que, según Lazarus y Folkman (1984), son adecuadas cuando el problema no tiene solución, como son la desconexión conductual, evitando y desconectando del problema, el desahogo emocional expresando nuestros sentimientos negativos y la autoinculpación, provocan una pérdida de energía, un aumento del agotamiento físico y psíquico y disminuyen su calidad de vida laboral. Las estrategias más desadaptativas que aparecen en el estudio y que no se relacionan con la implicación laboral son el abuso de sustancias y las estrategias de evitación.

Junto con las conclusiones de las estrategias de afrontamiento, algunas investigaciones (Menezes de Lucena et al., 2006), consideran que una elevada percepción de la eficacia profesional está asociada con la puesta en marcha de estrategias para hacer frente a los problemas que aparecen en el contexto laboral, mientras que una sensación de agotamiento emocional se encuentra asociado con la mayor probabilidad de poner en marcha estrategias que no están destinadas a resolver un problema sino a reducir la tensión emocional experimentada en dichas situaciones (p.ej. llorar).

No obstante, algunas estrategias centradas en la emoción (sobre todo la expresión de los sentimientos y del malestar emocional) tienen una relación con la predisposición al trabajo y la concentración en la actividad laboral. Esto indica que los trabajadores buscan disminuir o modificar la situación amenazante que se presentó, por medio de un ajuste a nivel emocional pertinente, sin dejar de lado la valoración racional que hacen de la misma. Los resultados son similares a los encontrados en otras investigaciones, por ejemplo, son superiores en las puntuaciones de las estrategias centradas en el problema e

inferiores en las emocionales en el estudio con trabajadores y estudiantes de Morán (2008).

Nuestros resultados están en la misma línea de otras investigaciones que relacionan las estrategias de afrontamiento con la personalidad (Mischel, 2004; Felipe y Ávila, 2007). Gil-Monte y Peiró (1997) consideran que los esfuerzos tanto conductuales como cognitivos que realiza una persona para reducir, controlar o tolerar las exigencias excesivas por transacciones estresantes centradas en el problema, predicen negativamente la aparición del burnout, mientras que las evitativas o centradas en la emoción facilitan su aparición. Al respecto, Baron y Kenny (1986) consideran que las estrategias centradas en la emoción y en la evitación generan mayores niveles de estrés y son directamente proporcionales a la despersonalización y al agotamiento emocional, dos síntomas presentes en el burnout, mientras que las estrategias centradas en el problema predicen la realización personal como aspecto protector para el desarrollo del síndrome.

Siguiendo con los factores facilitadores de la calidad de vida laboral, las estrategias de afrontamiento del estrés están presentes en comportamientos o personalidades resilientes, confirmando la hipótesis que relacionaba los factores facilitadores de la calidad de vida laboral. Los resultados de nuestra investigación indican que la utilización de ciertas estrategias centradas en la emoción (la aceptación, el desahogo o el humor) o en el problema (afrontamiento activo) se relaciona con la capacidad de recuperación ante un evento estresante, mientras que el empleo de otras (el abuso de sustancias, la desconexión conductual o la auto-inculpación), se relacionan de manera significativa pero negativa con la actitud resiliente.

Esta circunstancia refleja, en nuestra opinión, que ciertas conductas desadaptativas como la ingestión de sustancias adictivas, asumir las culpas de los acontecimientos o no enfrentarse a los problemas, no favorece generar

actitudes o conductas resilientes para aprender de los problemas y enfrentarse a ellos adaptativamente, mientras que ser consciente del suceso estresante, expresar los sentimientos o utilizar el humor, contribuye a entrenarse y manejar las situaciones estresantes que se puedan producir en la intervención de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar.

La asociación entre el engagement y las estrategias de afrontamiento ha sido puesta de manifiesto en numerosos estudios (Alarcón et al., 2011; Montoya y Moreno, 2012) que consideran que las estrategias de afrontamiento median en la relación entre las demandas laborales, el burnout y el engagement. Así, las formas adaptativas de afrontamiento posibilitan que en los contextos laborales se facilite el engagement, y como consecuencia, se reduzca la posibilidad de desarrollar el burnout. Por tanto, las situaciones laborales estresantes llegan a facilitar la presencia de sintomatología de burnout cuando las estrategias del individuo se centran en la emoción y evitación, mientras que centrarse en el problema activa el estado mental *engaged* y disminuye la posibilidad de desarrollar burnout.

Los resultados han puesto de manifiesto que los trabajadores presentan, en líneas generales, unos niveles medios en su vinculación y el compromiso hacia el trabajo. Los resultados indicaban que no había trabajadores con síntomas de burnout, y que solamente cuatro trabajadores (7,55%) se encontraban *engaged*. Como era de esperar, los trabajadores presentan una actividad mental y una energía media/alta, un sentido del trabajo y de la actividad en la misma medida, y una capacidad de concentración y disfrute medios. En consonancia con las puntuaciones de burnout, no se puede decir que los trabajadores presenten estrés crónico, ni un estado psicológico altamente positivo, al igual que tampoco aparecen grandes niveles de energía y actitudes positivas hacia el trabajo.

Los estresores de la actividad del punto de encuentro contribuyen a aumentar el estrés laboral, se asocian con un menor engagement y son determinantes significativos para que el trabajador tenga una menor calidad de vida laboral. Así, se puede considerar que el engagement es un factor protector de la calidad de vida laboral, confirmando nuestra hipótesis que planteaba la relación negativa entre los factores obstaculizadores y los factores facilitadores de la calidad de vida laboral, y en consonancia con estudios previos, que asocian positivamente el engagement con los niveles más altos de satisfacción en el trabajo (Van Beek, Taris, y Schaufeli, 2011) y una mejor salud mental y física (Schaufeli, Taris, T. y Van Rhenen 2008b).

Dichos hallazgos también se sitúan en la línea de la literatura que consideran el burnout como opuesto al engagement (Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker, 2002; Schaufeli y Salanova, 2007; Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2008) y son similares a los encontrados en otras investigaciones que han estudiado las relaciones entre burnout y engagement, por ejemplo con cuidadores en instituciones geriátricas (de Lucena et al., Menezes de Lucena et al., 2006), con trabajadores con nuevas tecnologías (Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001), o con estudiantes (Schaufeli, et al., 2002). Por esto, el engagement se puede considerar como un factor protector para desarrollar burnout (Castañeda y García, 2010), por lo que un aumento del rendimiento y actitudes positivas hacia el trabajo sería opuesto a manifestar síntomas de malestar o distanciamiento hacia dicho trabajo.

Por otro lado, la resiliencia se relaciona de manera positiva y significativa con las dimensiones del engagement, y de manera negativa con el burnout, confirmando también la hipótesis inicial. Se puede considerar que la resiliencia actúa como una característica de personalidad que refuerza la capacidad de afrontar los estresores laborales y reduce la vulnerabilidad frente al desarrollo de un estrés crónico, por lo que se afirma que la resiliencia también es un

factor protector de la calidad de vida laboral. Es decir, los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León utilizan actitudes resilientes frente a los estresores como características individuales y protege frente a situaciones de riesgo laboral como el burnout. Además, en relación con los estresores observados, la resiliencia actúa como mecanismo protector ante las situaciones en las que los trabajadores no disponen de información clara o con la relación con la valoración que hacen los usuarios del trabajo realizado.

Estos resultados coinciden con las investigaciones (Meneses et al. 2006) que establecen relaciones negativas entre la resiliencia y el burnout (negativamente con el agotamiento emocional y positivas con la escala de eficacia profesional) y positivas con el engagement. Otras investigaciones indican que tener mayor concentración y resistencia mental a los cambios, avatares y obstáculos presentados, muestra altos niveles de disfrute en el trabajo influenciando positivamente el área laboral, social y personal (Schaufeli, Martínez, Marques-Pinto y Salanova, 2002), todo ello se ve posibilitado porque hace uso de estrategias adaptativas y funcionales orientadas al afrontamiento activo del problema (Montoya y Moreno, 2012, p. 221).

En definitiva, las estrategias de afrontamiento utilizadas, tener una actitud resilientes o mantener una disposición positiva o engagement hacia el trabajo, facilita la calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los trabajadores, a la vez que protege frente a los estresores y la aparición del burnout. Las mayores dificultades del trabajo en los puntos de encuentro familiar y que más influyen en la aparición de estrategias para afrontar los problemas y minimizar la calidad de vida y satisfacción laboral están determinadas por las relaciones con los usuarios, la sensación de tener un horario de trabajo adverso y la escasa remuneración.

La última hipótesis del trabajo planteaba la capacidad predictiva de la calidad de vida laboral a través de los factores obstaculizadores y facilitadores.

Los resultados indican que la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León aparecerá cuando manifiesten unos niveles bajos de agotamiento por el trabajo, expresen un elevado nivel de entusiasmo por el trabajo, lo consideren como un reto o un desafío, tengan información clara sobre cuál es la función que le corresponde en el trabajo y existan unos niveles altos de compañerismo.

No quisiéramos finalizar la presente Tesis Doctoral sin antes aludir a ciertas limitaciones del presente estudio que deberán ser abordadas en posteriores trabajos. En primer lugar, es necesario indicar las características de la muestra; primeramente, lo reducido de la misma (56 trabajadores) aunque corresponde con el 89% de la población de trabajadores analizada; a ello se añade la variabilidad en cuanto a grupos de trabajo, pues pertenecen a 16 grupos ubicados en diferentes localizaciones; y también se ha de mencionar la pertenencia a la misma Comunidad Autónoma de Castilla y León. Todo ello limita la posibilidad de generalizar los resultados aquí obtenidos y sugiere al mismo tiempo la conveniencia de comparar los factores de calidad de vida laboral observados en otros trabajadores de puntos de encuentro localizados en diferentes zonas geográficas. Hemos también de señalar que lo limitado de la muestra, en términos numéricos aunque no de representación, ha impedido la utilización de modelos causales, análisis factoriales confirmatorios u otros tipo de análisis estadísticos que requieren un número de casos sustancialmente más elevado.

Por otra parte, en el presente estudio hemos utilizado tan solo una técnica de recogida de datos como ha sido el empleo de cuestionarios o autoinformes. Posteriores estudios podrían combinar o ampliar la información así recogida con otras estrategias como la entrevista en profundidad, los grupos focales o la técnica Delphi. También hay que aludir al carácter transversal de esta investigación, que impide analizar la evolución de los participantes en

función de sus diferentes niveles de engagement, burnout y otras variables relevantes analizadas.

Consideramos que a partir de los resultados expuestos y las conclusiones obtenidas, se resalta la importancia de atender a los estresores que están expuestos los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de cara a definir pautas y actitudes de trabajo para la intervención y prevención de los factores que contribuyen a reducir su calidad de vida laboral, y potenciar los factores que la facilitan una mejor actitud hacia el trabajo y contribuyen a aumentar su satisfacción laboral, que redundará, a la vez en una mejor atención a los usuarios. Así mismo, creemos oportuno elaborar programas de adiestramiento y desarrollo hacia los trabajadores de los puntos de encuentro familiar para potenciar la mejora de sus recursos personales (afrontamiento, engagement y resiliencia) y evitar situación de estrés crónico, todo ello sin de dejar de desarrollar otras líneas de trabajo o investigación dentro del ámbito de los puntos de encuentro familiar.

Sin embargo y pese a las limitaciones expuestas, el presente estudio constituye, a nuestro parecer, una contribución novedosa en un campo de actuación profesional necesitada de estudios y de actuaciones para mejorar la calidad de vida y calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar, y por tanto, la calidad de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adger, W.N. (2006). Vulnerability. *Global Environmental Change*, 16(3), 268-281.
- Adhikari, D. R., Hirasawa, K., Takakubo, Y. y Pandey, D.L. (2012). Decent work and work life quality in Nepal: an observation. *Employee Relations*, 34(1), 61-79.
- Adhikari, D.R. y Gautam, D.K. (2010). Labor legislations for improving quality of work life in Nepal. *International Journal of Law and Management*, 52(1), 40-53.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities.
- Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el trabajo. (1989). Recuperado de: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31989L0391:EN:HTML>
- Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el trabajo. (2000). Prevención de los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral. Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2009). *Encuesta ESENER*. Recuperado de: https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es_esener1-summary.pdf
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A. y Lönnqvist, J. (2005). The relationship between job-related burnout and depressive disorders--results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of Affective Disorders*. 88(1), 55-62.
- Akerlof, G.A., Rose, A.K. y Yellen, J.L. (1988). Job Switching and job satisfaction in the US labour market. *Brooking Papers on Economic Activity*, 2, 495-582.
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Plan Integral de Salud Menatal de Andalucía. Junta de Andalucía.
- Almeida, D.M. y Horn, M.C. (2004). Is daily life more stressful during middle adulthood? en Brim OG, Ryff CD, Kessler RC, (eds.). *How healthy are we? A national study of well-being at midlife*. Chicago: University of Chicago Press, 425-451.

- Almeida, D.M. y Wong, J.D. (2009). Life transition and stress: A life course perspective on daily stress processes. En G. H. Elder J. Z. Ziele (Eds.), *The craft of life course research*. New York: Guilford Press.
- Andrews, F.M. y Withey, S.B. (1976). *Social indicators of well-being: American's perceptions of life quality*. New York: Plenum.
- Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 1-2, 5-15.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. y Schaufeli, W.B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An Internet. Study *Anxiety, Stress, and Coping*, 15, 245-260.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2012). Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 135-142.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. y Taris, T.W. (2008) Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology *Work and Stress*, 22 (3), 187–200.
- Bakker, A.B., Van Emmerik, H., Demerouti, E. y Geurts, S. (2010). *Recovery turns job demands into challenges: A diary study on work engagement and performance*. Unpublished manuscript. Erasmus University Rotterdam Departament or Work and Organizational Psychology.
- Balmforth, K. y Gardner, D. (2006). Conflict and Facilitation between Work and Family: Realizing the Outcomes for Organizations. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2), 69-76.
- Barcaccia, B., Esposito, G., Matarese, M., Bertolaso, M., Elvira, M. y De Marinis, M.G. (2013). Defining Quality of Life: A Wild-Goose Chase? *Europe's Journal of Psychology*, 9(1), 185-203.
- Baron, R.M. y 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, 1173-1182.
- Barton, J. (1994). Choosing to work at night: A moderating influence on individual tolerance to shift work. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 449-454.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11, 125-146.
- Bender, K., Donohue, S. y Heywood, J. (2005). Job satisfaction and gender segregation, *Oxford Economic Papers*, 57(3), 479-496.

- Beutell, N.J. (2010). Work schedule, work schedule control and satisfaction in relation to work-family conflict, work-family synergy, and domain satisfaction. *Career Development International*, 15(5), 501-518.
- Bilgic, R. (1998). The Relationship between job satisfaction and personal characteristics of Turkish workers, *Journal of Psychology*, 132(5), 549-557.
- Blanco, M. (2006). *Estudio cualitativo sobre el síndrome del Burnout en el trabajo social. Acciones e investigaciones sociales Extra 1*. Universidad de Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- Blanch, J. (2002). *Teoría de las Relaciones Laborales*. UOC.
- Blanch, J.M. (2002). Treballar a la modernitat industrial. En J.M. Blanch (Coord.), *Teoria de les relacions laborals. Fonaments* (pp. 7-112). Barcelona: UOC.
- Blase, J. (1982). A social psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational administration quarterly*, 18(4), 93-113.
- Blix, A.G., Cruise, R.J., Mitchell, B.M. y Blix, G.G. (1994). Occupational stress among university teachers. *Educational Research*, 36(2), 157-61.
- BOE (1995). Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) de 8 de Noviembre de 1995. *Boletín Oficial del Estado* de 10 de noviembre de 1995.
- Boisvert, M. (1977). The quality of working life: An analysis. *Human Relations*, 30(2), 155-160.
- Bonanno, G.A. (2004). Loss, trauma and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*. 59(1), 20-28.
- Borra, C. y Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economía Aplicada*, 60, 25-51.
- Brouwers, A. y Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher Burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher Education*, 16, 239-253.
- Bravo, M.I., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. En Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds.). *Tratado de psicología del Trabajo. Vol I. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: síntesis. 344-393.
- Brooks, R. y Goldstein, S. (2010). *El poder de la resiliencia: Cómo superar los problemas y la adversidad*. Barcelona: Paidós.
- Brown, G.W. y Harris, T.O. (1989). *Life events and illness*. New York: Guilford.
- Burke, R.J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.

- Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J.F. y de Wolff, C.J. (1991). Psychosocial Aspects of Occupational Stress. In P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*, 145-182.
- Caballero, J. y Salvador, F. (2004). *Satisfacción e insatisfacción de los directores escolares*. Revista de Educación. nº 333.
- Caballo, V.E., Sierra, J.C. y Buela-Casal, G. (1996). *Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud* (1ª ed.). Madrid: Siglo XXI.
- Calzada Collantes, E., Sacristán Barrio, M.L. y Torre Laso, J. (2010). *La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar*. Valladolid: Fedepe.
- Carlin, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26.
- Carlson, H.C. (1980). A model of quality of work life as a development process. En Bruke, W.W. and Goodstien, L.D. (Eds). *Trends and Issues in Organizational Development: Current Theory and Practices*. San Diego: University Associates, CA.
- Carretero, R. (2010). Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicio sociales. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 27(3), 91-103.
- Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M.C., Martínez-Roche, M.E. y Gómez-García, C.I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2, 1314-1320.
- Carver, C.S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: consider the brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100.
- Carver, C.S., Scheider, M.F. y Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Casas, F. (1998). Calidad de vida y participación social de la infancia: entre las nuevas culturas y los medios de comunicación social. En Casas, F. (1998). *Infancia: perspectivas psicosociales* (pp. 49-274). Barcelona: Paidós.
- Castañeda, E. y García, J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (*burnout*) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39, 67-84.
- Catalano, D., Chan, F., Wilson, L., Chiu, C. y Muller, V.L. (2011). The buffering effect of resilience on depression among individuals with spinal cord injury: a structural equation model. *Rehabilitation Psychology*, 56, 200-211.

- Cebriá, J., Segura, J., Corbella, S., Sos, P., Comas, O. y García, M. (2001). Rasgos de personalidad y burnout en médicos de familia. *Atención Primaria*, 27, 459-468.
- Chaplain, R. (2008). Stress and psychological distress among trainee secondary teachers in England. *Educational Psychology*, 28(2), 95-209.
- Chênevert, D., Jourdain, G., Cole, N. y Banville, B. (2013). The role of organisational justice, burnout and commitment in the understanding of absenteeism in the Canadian healthcare sector. *Journal of Health Organization and Management*, 27(3), 350-367.
- Chiu, C. (1998). Do professional women have lower job satisfaction than professional men? Lawyers as a case study. *Sex Roles*, 38(7-8), 521-537.
- Cicchetti, D. y Rogosch, F.A. (1997). The role of self-organization in the promotion of resilience in maltreated children. *Development and Psychopathology*, 9, 797-815.
- Clark, A.E. (1996). Job satisfaction in Britain, British. *Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189-217.
- Clark, A.E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour economics*, 4, 341-372.
- Clark, A., Georgellis, Y. y Sanfey, P. (1998). Job satisfaction, wage changes and quits: evidence from Germany. *Research in Labor Economics*, 17, 95-121.
- Clark, A.E. y Oswald, A.J. (1996). Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics*, 61, 359-381.
- Clark, A.E., Oswald, A. y Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational y Organizational Psychology*, 69, 57-81.
- Comisión Europea (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?* Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Recuperado de: http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/hys/publicat/pubintr_o_en.ttm
- Connor, K.M. y Davidson, J.R.T. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depress Anxiety*, 18, 76-82.
- Cooper, C. (2013). *From Stress to Wellbeing. The Theory and Research on Occupational Stress and Wellbeing*. New York: Palgrave Macmillan.
- Cooper, C.L. y Payne, R.L. (Eds.) (1988). *Causes, coping and consequences of Stress at Work*. Chichester: Wiley y Sons.

- Cropanzano, R. y Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. Cooper y I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 317-372. New York: Wiley.
- Cowling, M. (2005). *Still at Work?* London: Work Foundation.
- Cox T, y Griffiths A. (2010). Work-related stress: A theoretical perspective. In: Leka S, Houdmont J, eds. *Occupational health psychology*. Oxford: Wiley-Blackwell, 31-56.
- Cox, T., Griffiths, A. J. y Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress* (Investigación sobre el estrés de origen laboral). Informe dirigido a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/203>.
- Davis, L. y Cherna, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.
- De Diego, N., Durán M., Ruis, M. y Enríquez, F. (1998). *El Estrés Asistencial (Burnout) en los Funcionarios de Prisiones*, 26. Universidad Pontificia de Salamanca España, 115-147.
- De Dios, J. (2013). La perspectiva comunitaria de la resiliencia. *Psicología Política*, 47, 7-18.
- De la Fuente-Roldán, I.N. y Sánchez-Moreno, E. (2012). Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la comunidad de Madrid. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, 12(1), 121-130.
- Del Río, O., Perezagua, M. y Vidal Gómez, B. (2003). El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. *Enfermería en cardiología: revista científica e informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología*, 29, 24-29.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Jonge, J., Janssen, P.P.M. y Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27, 279-286.
- Demerouti, E. y Cropanzano, R. (2010). From thought to action: Employee work engagement and job performance. In A.B. Bakker y M.P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 147-163. New York: Psychology Press.
- Diehl, M., Hay, E.L. y Chui, H. (2012). Personal Risk and Resilience Factors in the Context of Daily Stress. *Annual Review of Gerontology and Geriatrics*, 32(1), 251-274.

- Díez M. y Dolan, S. (2008). Burnout vs. vigor profesional: Análisis configuracional de las características sociolaborales e individuales protectoras en médicos catalanes. *Revista de Psiquiatría del Uruguay*, 72(2), 169-185.
- DuMont, K.A., Widom, C.S. y Czaja, S.J. (2007). Predictors of resilience in abused and neglected children grown-up: The role of individual and neighborhood characteristics. *Child Abuse y Neglect*, 31, 255-274.
- Dutton, M.A. y Greene, R. (2010). Resilience and Crime Victimization. *Journal of Traumatic Stress*, 23(2), 215-222.
- Eby, L.T., Casper, W.J., Lockwood, A., Bordeaux, C. y Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literatura. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124-197.
- Eisenberger, R. y Stinglhamber, F. (2011). *Perceived Organizational Support: Fostering Enthusiastic and Productive Employees*, APA Books, Washington, DC.
- Elias, S.M. y Mittal, R. (2011). The importance of supervisor support for a change initiative: An analysis of job satisfaction and involvement. *International Journal of Organizational Analysis*, 19(4), 305-316.
- Elliot, G.R. y Eisdorfer, C. (1982). *Stress and human health: Analysis and implications for research*. New York: Springer Verlag.
- Engström, M., Ljunggren, B., Lindqvist, R. y Carlsson, M. (2006). Staff satisfaction with work, perceived quality of care and stress in elderly care: psychometric assessments and associations. *Journal of Nursing Management*, 14(4), 318-328.
- EUROFOUND. (2010). V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.
- Fast, J.E. y Frederick, J.A. (1996). *Untitled Canadian social trends backgrounder*. Canadian Social Trends.
- Felce, D. y Perry, J. (1995). Quality of life: Its definition and measurement research. *Research in Developmental Disabilities*, 16, 51-74.
- Felipe, E. y Ávila, A. (2007). Un análisis interpersonal de la ansiedad y la depresión. Parecidos y diferencias en el Circumplex interpersonal. *Ansiedad y Estrés*, 13, 77-87.
- Fenwick, R. y Tausig, M. (2001). Scheduling stress: Family and health outcomes of shift work and schedule control. *The American Behavioral Scientist*. 44(7), 1179-1198.

- Fernández-Abascal, E.G. (1997a). El estrés. En E. G. Fernández-Abascal (Coord.), *Psicología general: motivación y emoción* (pp. 250-283). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Fernández-Abascal, E.G. (1997b). *Estilos y estrategias de afrontamiento*. En Fernández-Abascal, E.G., Palmero, F., Chóliz, M. y Martínez, F. (Eds.). Cuadernos de práctica de motivación y emoción. Madrid: Pirámide.
- Fernández-Abascal, E.G. (1999). El estrés: aspectos básicos e intervención. En Fernández Abascal, E.G. y Palmero, F. (Eds.), *Emociones y Salud*. Barcelona: Ariel, 185-208.
- Fernández-Lansac, V. y Crespo, M. (2011). Resilience, Hardiness and Growth in Dementia Patients' Family Caregivers: A Review. *Clínica y Salud*, 22(1), 21-40.
- Fernández, M. y Giménez, L. (1988). *Criterios para definir la CVL*. En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psi - cología del Trabajo y de las Organizaciones, pp. 477-484. Madrid: COP.
- Ferreira, E., Granero, R., Noorian, Z., Romero, K. y Domènech-Llaberia, E. (2012). Acontecimientos vitales y sintomatología depresiva en población adolescente. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 17, 123-135.
- Ferrero, J. (1993). *El afrontamiento de un diagnóstico de cáncer*. Valencia: Promolibro.
- Fevre, M., Matheny, J. y Kolt, G.S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 726-744.
- Flores, N. (2008). *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Flores, N. y Jenaro, C. (2007). *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839- 852.
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. y Gruen, R. (1986). The dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burn-out in alternative institutions. *Psychotherapy. Theory, research and practice*, 12(1), 73-82.
- Freudenberger, H. (1977). Speaking from experience -burn-out- organizational menace. *Training and Development Journal*, 31(7), 26-27.

- Frey, B. y Stutzer, A. (2000). Happiness, Economy and Institutions. *The Economic Journal*, 110(466), 918-938.
- Frey, B.S. y Stutzer, A. (2002). *Happiness and Economics: How the Economy and Institutions Affect Human Well-being*. NJ: Princeton University Press.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J.H. y Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence, *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14(1), 29-42.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1996). *Segunda encuesta europea sobre las condiciones de trabajo en 1995*, Dublín, Irlanda.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2006). *Segunda encuesta europea sobre las condiciones de trabajo en 2005*, Dublín, Irlanda.
- Gamero, C. (2003). *Análisis Económico de la Satisfacción Laboral*. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga.
- Gamero, C. (2004). Satisfacción laboral de los asalariados en España. Especial referencia a las diferencias por género. *Cuadernos de Economía*, 27, 109-46.
- Gamero, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones económicas*. XXXI (3), 415-444.
- Gamero, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de economía aplicada*, 28(3), 1-20.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(18), 3-12.
- García Muñoz, F.J. (2004). *El estrés académico: problemas y soluciones desde una perspectiva psicosocial*. Huelva: Servicio de publicaciones de la Universidad de Huelva.
- García Riaño, D. (1991). Calidad de vida. Aproximación histórico-conceptual. *Boletín de psicología* 30, 55-94.
- Gayathiri, R. y Ramakrishnan, L. (2013). Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 01-08.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Factores antecedentes y consecuentes*. En Gil-Monte, P.R., Salanova, M., Aragón, J.L. y

- Schaufeli, W. (Comp.) (2006). Jornada "El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales". Valencia: Diputación de Valencia.
- Gil-Monte, P. y Moreno-Jiménez, (2007). *El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Grupo profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-266.
- Gil-Monte, P.R., Salanova, M., Aragón, J.L. y Schaufeli, W. (Comp.). (2006). *Jornada "El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales"*. Valencia: Diputación de Valencia.
- Giménez, V.M. (2000). *El fenómeno del Burnout en las profesiones de ayuda. Estudio experimental de la situación en centros sociales municipales de la ciudad de Alicante*. RTS 159. Valencia, 65-99.
- Glogow, E. (1986). "Research note: burnout and locus of control". *Public Personnel Management*. 79.
- Gómez, R. (2010). Una Metodología de Intervención Social. Aplicación práctica de la relación de ayuda desde el método de Trabajo Social. Documentos de trabajo social. *Revista de trabajo y acción social*, 47, 168-183.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. (2010). Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO. *Ciencia y Trabajo*, 36.
- González, P., Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (1996). Calidad de vida laboral. En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo II* (pp. 161-185). Madrid: Síntesis Psicología.
- González-Romá, V., Schaufeli W.B., Bakker, A.B. y Lloret, S (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior* 68, 165-174.
- Grandey, A.A., Dickter, D.N. y Sin, H.P. (2004). The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. y Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Rev Esp Salud Pública*, 83, 215-230.

- Greenberg, P.D. y Glaser, E.M. (1980). *Some Issues in Joint Union Management, Quality of Worklife Improvements Efforts*, W.E.: Upjohn Institute for Employment Research.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J. y Moore, K.A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52 (4), 580-597.
- Greenglass, E., Pantony, K. y Burke, R. (1988). A gender role perspective on role conflict, work stress and social support. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 317-321.
- Greenhaus, J.H. (1988). The intersection of work-family roles: individual, interpersonal, and organizational issues. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 23-44.
- Grotberg, E. (1995). *A guide to promoting resilience in children*. La Haya: Fundación Bernard Van Leer.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Guiot, J.M. (1985). *Organizaciones sociales y comportamientos*. Barcelona: Herder.
- Gutiérrez, A. (2002). La motivación en los Servicios Sociales. En: Fernández T, Ares A, (Coords.). *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*. Madrid: Alianza Editorial, S.A, 95-118.
- Haar, J. (2008). Work-family conflict and job outcomes: the moderating effects of flexitime use in a New Zealand organization. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 33(1), 38-54.
- Halbesleben, J., Hall, A., Brooks, W. y Buckley, M.R. (2004) Burnout in Organizational Life, *Journal of Management* 30 (6), 859-879.
- Hallberg, U. y Schaufeli, W.B. (2006). "Same same" but different: Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? *European Journal of Psychology*, 11, 119-127.
- Hall, D. y Gordon, F. (1973). Career choices of married women: Effects on conflict, role behavior and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 58(1), 42-48.
- Hanson G.C., Hammer, L.B. y Colton, C.L., (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 249-265.

- Harvey, M.R. (2007). Towards an ecological understanding of resilience in trauma survivors: Implications for theory, research, and practice. *Journal of Aggression, Maltreatment y Trauma*, 14, 9-32.
- Havlovic, S.J. (1991). Quality of work life and human outcomes. *Industrial Relations*, 30(3), 469-479.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley and Sons.
- Hill, E.J., Hawkins, A.J., Ferris, M. y Weitzman, M. (2001). Finding an extra day a week: the positive influence of perceived job flexibility on work and family life balance. *Family Relations*, 50(1), 49-54.
- Hian, C.C. y Einstein, W.O. (1990). Quality of work life: what can unions do. *Advanced Management Journal*, 55(2), 17-22.
- Hinami, K., Whelan, C.T., Wolosin, R.J., Miller, J.A. y Wetterneck, T.B. (2011). Worklife and satisfaction of hospitalists: toward flourishing careers. *Journal of General Internal Medicine*, 27(1), 28-36.
- Holmes, T.H. y R.H. Rahe. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218.
- Hotman, I., Jettinhoff, K. y Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf.
- ILO (1986). Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control. *Occupational Safety and Health Series*, 56. Geneva: International Labor Organization.
- INSHT. (1988). NTP 212: *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*.
- INSHT. (2000). NTP 732. *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de Medición*.
- INSHT. (2001). *Estrés Laboral. Documentos divulgativos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT. (2006). NTP 705: *Síndrome de ESTAR Quemado Por El Trabajo o burnout (II): Consecuencias, Evaluación y Prevención*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- INSHT. (2011). *VII Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo*. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS (2002). *Manual de la versión media del método ISTAS-21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos*

psicosociales. Madrid: Autor. Recuperado de:
http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf

- Jenaro, C., Flores, N. y Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), 80-87.
- Jenaro, C., Flores, N., Caballo, C., Arias, B. y De Elena, J. (2006). Demandas y Riesgos Psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual. *Comunicación e Ciudadanía*, 2, 1-21.
- Jenaro, C., Flores, N., González, F., Cruz, M. y Vega, V. (2012). *Calidad de vida laboral de trabajadores en riesgo de exclusión social: estudios empíricos e implicaciones para la mejora de la provisión de servicios*. En Verdugo, M.A., Canal, R., Jenaro, C., Badía, M. y Aguado, A. (2012). *Aplicación del paradigma de calidad de vida a la intervención con personas con discapacidad desde una perspectiva integral*, 67-83. Salamanca: INICO.
- Jenaro, C., Flores, N., González, F., Vega, V. y Cruz, M. (2010). Calidad de vida laboral en trabajadores en riesgos de exclusión social: modelo explicativo, evaluación y propuestas de mejora. En M.A. Verdugo, M. Crespo y T. Nieto (Eds.), *Aplicación del paradigma de calidad de vida. VII Seminario de Actualización Metodológica en Investigación sobre Discapacidad SAID*, 99-116. Salamanca: INICO. Colección Actas.
- Jones, J. (1981). The staff burnout scale: A validity study. Paper presented at the *Meeting of the Midwestern Psychological Association*. St. Louis.
- Jones, F. y Bright, J. (2001). *Stress: Myth, Theory and Research*. Nueva York: Prentice-Hall.
- Judge, T.A. y Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied psychology*, 79, 939-948.
- Kahn, J.H., Schneider, K.T., Jenkins-Henkelman, T.M. y Moyle, L.L. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: is it all due to dispositional affectivity? *Journal of Organizational Behavior*, 27(6), 793-807.
- Kaiser, L. (2007). Gender-job satisfaction differences across Europe An indicator for labour market modernization. *International Journal of Manpower*. 28(1), 75-94.
- Karatepe, O.M., Haktanir, M. y Yorganci, I. (2010). The impacts of core self-evaluations on customer-related social stressors and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 30(9), 1565-1579.
- Katzell, R. y Guzzo, R.A. (1983). Psychological approaches to productivity improvement. *American Psychologist*, 38(4), 468-472.

- Katzell, R.A., Yankelovich, D., Sein, M., Ornati, D.A. y Nash, A. (1975). *Work, productivity and job satisfaction*. Nueva York: Psychological Corporation.
- Kinman, G. (1998). *Pressure points: a survey into the causes and consequences of occupational stress in UK academic and related staff*. London: Association of University Teachers.
- King, A.S. y Ehrhard, B.J. (1997). Diagnosing organizational commitment: an employee cohesion exercise. *International Journal of Management*, 14(3), 317-325.
- Kinnunen, U. y Mauno, S. (1998). Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kokkinos, C.M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B. y Lee, D.J. (2010). Ethics Institutionalization, Quality of Work Life, and Employee Job-related Outcomes: A Survey of Human Resource Managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 63(1), 20-26.
- Kotliarenco, M., Cáceres, I. y Fontecilla, M. (1997). *Estado del arte en resiliencia*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Krishnan, V. y Nestler, E. (2008). The molecular neurobiology of depression. *Nature*, 455, 894-902.
- Labrador, F.J. y Crespo, M. (1993). *Estrés. Trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Lawton, M.P. (1975). The Philadelphia Geriatric Center morale scale: A revision. *Journal of Gerontology*, 30, 85-89.
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, 4, 499-506.
- Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-22.
- Lazarus, R.S. y Cohen, J.B. (1977). Environmental stress. En I. Altman, y J. F. Wohlwill (Eds.). *Human behaviour and the environment: Current theory and research*. New York: Plenum.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.

- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. En L. Laux y G. Vossel (Eds.), *Personality in biographical stress and coping research. European Journal of personality*, 1, 141-169.
- Leavitt, K., Fong, C.T. y Greenwald, A.G. (2011). Asking about well-being gets you half an answer: intra-individual processes of implicit and explicit job attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 672-687.
- Leiter, M. y Schaufelli, W. (1996). Consistency of the burnout construct about occupations. *Anxiety, Stress y Coping*, 9, 229.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de la Salud. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, 3.
- LePine, J.A., Podsakoff, N.P. y LePine, M.A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, 764-775.
- Leschke, J., Watt, A. y Finn, M. (2008). *Putting a number on job quality? Constructing a European Job Quality Index*. Brussels: European Trade Union Institute for Research, Education and Health and Safety (ETUI-REHS).
- Levi, L. y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: El Manual Moderno.
- Linz, S. y Semykina, A. (2013). Job satisfaction, expectations, and gender: beyond the European Union. *International Journal of Manpower*, 34(6), 584-615.
- Locke, E.A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behaviour and Human Performance*, 4, 309-336.
- López-Araújo, B., Osca, A. y Peiró, J.M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87.
- Lozano, L.M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., Vargas, C., San Luis, C., Sánchez, V., Martín, M.E., Pérez, B., Álvarez J., García, E. y de la Fuente, E.I. (2007). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(1-2), 79-88.
- Luthans, F. y Thomas, L.T. (1989). The Relationship between Age and Job Satisfaction: Curvilinear Results from an Empirical Study — A Research Note. *Personnel Review*, 18(1), 23-26.
- Luthar, S.S. (Ed.) (2003). *Resilience and vulnerability: adaptation in the context of childhood adversities*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Maldonado, C.E. (2004). ¿Es posible hablar de evolución o de progreso de la calidad de la vida? En Morales, M.C. y Mellizo, W.H. *Calidad de vida: enfoques, perspectivas y aplicaciones del concepto* (pp. 29-40). Universidad Nacional de Colombia.
- Manassero, M.A. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Mansilla, F. (2009). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/books/riesgos/>
- Manteca, A.J. y Durán, M.A. (2012). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 51, 45-68
- Manzano, G. (2001). Estrés crónico laboral asistencial (Burnout) en las administraciones públicas. *Dirección y Organización*. 148-159.
- Martín, I. (2007). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología*, 25(1), 87-99.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: A social psychological analysis*. En Jones, J. (Ed.). *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. Londres: Park Ridge, London House.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About it*. San Francisco, Jossey Bass.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic-resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Mathieu, J.E. y Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-94.
- Matlin, M.W. (2004). *The psychology of women*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

- Menaghan, E.G. (1982). *Assessing the impact of family transition on marital experience*. En H.I. McCubbin, A.E. Cauble y J.M. Patterson (eds.), *Family stress, coping and social support*, 90-108. Springfield, IL: Thomas.
- Menezes de Lucena, V., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F. y Contador, I. (2006). Resiliencia y modelo de burnout: Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18, 791-796.
- Michalos, A.C. (1986). Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: A review and preview. En ae, F.M. (eds.). *Research on the quality of life* (pp. 57-83). Ann Arbor, Survey Research Center Institute: Michigan.
- Miro, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A. y Rodríguez, J. (2007). Relación entre el Burnout “síndrome de quemarse por el trabajo”, la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19, 3, 388 -394.
- Moeller, C. y Chung-Yan, G. (2013). Effects of social support on professors' work stress. *International Journal of Educational Management*, 27(3), 188-202.
- Mohammad, A. (2014). Occupational stress and its consequences: Implications for health policy and management. *Leadership in Health Services*, 27(3), 224-239.
- Monkevičius, A. (2014). Quality of Working Life Concept and Empirical Indicators. *Intellectual economics*, 8,1(19), 8-24.
- Montoya, P.A. y Moreno, S. (2011). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el caribe*, 29(1), 205-227.
- Moore, F. (2007). Work-life balance: Contrasting managers and workers in an MNC. *Employee Relations*, 29(4), 385-399.
- Morán, C. (2008). Influencia del optimismo y del afrontamiento en el bienestar laboral. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 225, 86-92.
- Morán, C. (2008). Satisfacción en el empleo, burnout y afrontamiento en servicios humanos. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*, 9, 213-225.
- Morán, C., Landero, R. y González, M.T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica* 9(2), 543-552.
- Moreno-Jiménez, B. y Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud En: M.A. Simon (Ed), *Psicología de la salud*. Siglo XXI, 739-764.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R. y Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.

- Moreno, B., González, J. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En Buendía, J. y Ramos, F. (Eds). *Empleo, estrés y salud* (pp. 59-83). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Moreno, B. y Ximénez, C. (1996). Evaluación de la calidad de vida. En Caballo, V.E., Sierra, J.C. y Buela-Casal, G. (1996). *Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud* (1a ed.). Madrid: Siglo XXI.
- Moreno-Jiménez, B. y Gálvez Herrer, M. (2013). El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29, 145-151.
- Moriana, J.A., Alós, F., Pino, M.J., Herruzo, J., Ruiz, R., Alcalá, R. y Corpas, A.J. (2006). *Psicología Conductual*, 14(1), 7-17.
- Morse, G., Salyers, M., Rollins, A., Monroe-DeVita, M. y Pfahler, C. (2012). Burnout in Mental Health Services: A Review of the Problem and Its Remediation. *Administration y Policy in Mental Health y Mental Health Service*, 39(5), 341.
- Mosadeghrad, A.M., Ferlie, E. y Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Serv. Manage. Res.*, 24, 170-181.
- Mosadeghrad, A.M. (2013). Occupational stress and turnover intention: implications for nursing management. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(2), 179-186.
- Mota, E.F., Mollinedo, R.L., Ordóñez, M.A. y Torres Ramírez, I.M. (2011). Burnout en profesores de Villahermosa Tabasco: análisis correlacional con variables sociodemográficas y laborales. En A. Barraza y A. Jaik. (Eds.), *Estrés, burnout y bienestar subjetivo. Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos* (pp.182-210). México: Instituto Universitario Anglo Español, Red Durango de Investigadores Educativos.
- Nadler, D. y Lawler, E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, 20-30.
- Nagy, S. y Nagy, M. (1992). Longitudinal examination of teachers burnout in a school district. *Psychological Reports*, 71(2), 523-531.
- National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH (1999). *Stress at Work*. Publication 99-101. Cincinnati, OH: Author.
- Nordenfelt, L. (1993). *Quality of Life, Health and Happiness*. Aldershot, Avebry.
- Noreen, H., Morley, M.J. y Cleveland J.N. (2008). Complexities and challenges in the work-family interface. *Journal of Managerial Psychology*, 23(3), 113-21.

- Norris, F.H. y Stevens, S.P. (2007). Community resilience and the principles of mass trauma intervention. *Psychiatry*, 70, 320-328.
- Notario-Pacheco, B., Martínez-Vizcaíno V., Trillo-Calvo, E. y Pérez-Yus, M.C. (2004). Validity and reliability of the Spanish version of the 10-item CD-RISC in patients with fibromialgia. *Health and Quality of Life Outcomes*, 12(14), 1-9.
- Notario-Pacheco, B., Solera-Martínez, M., Serrano-Parra, M.C., Bartolomé-Gutiérrez, R., García-Campayo, J. y Martínez, V. (2011). Reliability and validity of the Spanish version of the 10-item Connor-Davidson Resilience Scale (10-item CD-RISC) in young adults. *Health and Quality of Life Outcomes* 2011, 9(63). Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3173284/>
- Occupational Health Psychology Unit. (2011). *UWES Utrecht Work Engagement Scale*. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Recuperado de http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Olabarriá, B. (1997). El síndrome de burnout: Un riesgo de los profesionales de la salud mental en las organizaciones. Conferencia presentada en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid
- Olivares, V.E. y Gil-Monte P.R. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(33), 160-167.
- Oramas A, González A. y Vergara A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 8(1), 37-45.
- Organización Internacional de los Trabajadores (1981). *Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo*. 155.
- Organización Mundial de la Salud. (1984). *Informe Técnico 706*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Francia.
- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios. revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160.

- Ortega, C. y Ríos. F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4(1), 137-160.
- O'reilly, C.A., Chatman, J. y Caldwell, D.F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*. 34(3), 487-516.
- Oshagbemi, T. (2000). Gender differences in the job satisfaction of university teachers. *Women in Management Review*. 15(7), 331-343.
- Pagan, R. (2013). Job Satisfaction and Domains of Job Satisfaction for Older Workers with Disabilities in Europe. *Journal of Happiness Studies*, 14(3), 861-891.
- Panos, A. y Panos, P. (2007). Resiliency factors in refugee families. In Loveless, A.S. y Holman, T.B. (Eds.). *The family in the new millennium: World voices supporting the natural clan*, Vol. 3. Strengthening families (pp. 192-203). Westport, CT: Praeger.
- Pratiwi, A. (2011). Family-based multilevel development of early childhood resilience: an effort to support the friendly city for children. *International Journal of Academic Research*, 3(5), 142-145.
- Patterson, J.M. (2002). Integrating Family Resilience and Family Stress Theory. *Journal of Marriage and Family*, 64(2), 349-360.
- Pearlin, L.I. (1989). The sociological study of stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 30, 241-256.
- Peiró, J.M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J.M. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Lección magistral leída en el solemne acto de apertura del curso 2009-2010*. València: Universitat de València.
- Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Madrid: *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J.M., Zurriaga, R. y González-Romá, V. (2002). Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales. Prevención, trabajo y salud. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 20, 11-21.
- Pinto, A.M., Lima, M.L., López da Silva, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y Estrategias de afrontamiento en Profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, 21(1), 125-143.

- Prakash, M.J., Lassk, F.G. y Jaramillo, F. (2008). The effect of self-efficacy on salesperson work overload and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling y Sales Management*, 28, 285-97.
- Pratiwi, A. (2011). Family-based multilevel development of early childhood resilience: an effort to support the friendly city for children, *International Journal of Academic Research*, 3(5), 142-145.
- Puchol, L. (1997). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.
- Pujol, R.M^a. y Osorio, M. (2003). Remuneración y satisfacción laboral. *Capital Humano*, 173.
- Quass, C. (2006). Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 5(1), 65-75.
- Quijano, S., Cornejo, J.M., Yepes, M. y Flores, R. (2005). La calidad de los procesos y recursos humanos (CP RH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida. *Anuario de Psicología*, 36 (1), 7-36.
- Ramos, F. (2008). *El síndrome de burnout: estrés laboral y salud*. Madrid: Klinik.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22 ed.). Madrid, España: Autor.
- Reid, R. y Botterill, L.C. (2013). The Multiple Meanings of 'Resilience': An Overview of the Literature. *Australian Journal of Public Administration*, 72(1), 31-40.
- Ríos, M.I., Peñalver, F. y Godoy, C. (2008). Burnout y salud percibida en profesionales de enfermería de Cuidados Intensivos. *Enfermería Intensiva*, 19, 169-178.
- Rizzo, J., House, R. y Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. 10^a Edición.
- Robert S.A. y Ruel E. (2006). Racial segregation and health disparities between Black and White older adults. *The Journals of Gerontology. Series B, Social Sciences*, 61(4), 203-211.
- Rodríguez, N. (2010). De la Relación de Ayuda en la Intervención Social. Documentos de trabajo social: *Revista de trabajo y acción social*, 48, 31-54.
- Rodríguez-Marín, J. (2010). Calidad de vida laboral en profesionales de la salud. *Revista de Calidad Asistencial*. 25(6), 318-320.
- Rogers, J., Clow, K. y Kash, T. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of Service Management*, 8(1), 14-26.

- Royalty, A. (1998). Job-to Job and Job-to-nonemployment turnover by gender and education level. *Journal of Labor Economics*, 16, 392-443.
- Sabin-Farrell, R. y Turpin, G. (2003). Vicarious traumatisation: implications for the mental health of mental health workers?, *Clinical Psychology Review*, 23(3), 449-480
- Salanova, M. (2006). *Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas*. En Gil-Monte, P.R., Salanova, M., Aragón, J.L. y Schaufeli, W. (Comp.). (2006). Jornada "El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales". Valencia: Diputación de Valencia.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 16, 117-134.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El Engagement en el trabajo*. España: Alianza editorial.
- Salgado, A.C. (2009). Felicidad, resiliencia y optimismo en estudiantes de colegios nacionales de la ciudad de Lima. *Liberabit*, 15(2), 133-141.
- Sánchez-Anguila, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú ediciones.
- Sánchez-Teruel, D. y Robles-Vello, M.A. (2014). Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 75-81.
- Sandín, B. (1999). *El estrés psicosocial*. Madrid: Klinik.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157.
- Sandoval, J. (1993). Personality and burnout school psychologists. *Psychology in the Schools*, 30(4), 321-326.
- Schaufeli, W. (1990). *Burnout: About the job stress in the human services professions. The burnout syndrome*. Rotterdam: Danker.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Occupational Health Psychology Unit. Utrecht University.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2007). Burnout en bevlogenheid. In W.B. Schaufeli y A.B. Bakker, (Red.). *De psychologie van arbeid en gezondheid* (2e Ed.). Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A.B. Bakker y M.P. Leiter (eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 10-24. New York: Psychology Press.
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study y practice: a critical analysis*. London: Taylor y Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14, 204-220.
- Schaufeli, W.B., Martínez, I., Marqués Pinto, A., Salanova, M. y Bakker, A.B. (2002). Burnout and engagement in university students: A crossnational study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33, 464-481.
- Schaufeli, W.B. y Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: burnout and engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Coping y Stress*, 20, 177-196.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A.B. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W.B., Taris, T. y Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203.
- Schetter, C.D. y Dolbier, C. (2011). Resilience in the Context of Chronic Stress and Health in Adults. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(9), 634-652.
- Schorn, N.K. y Buchwald, P. (2007). Burnout in student teachers. En Roussi, P., Vasilaki, E., Kaniasty, K, y Barker, J.D. (Eds.). *Electronic Proceedings of the 27th Conference of the STAR Society, 13-15 July 2006* (pp.150-159). Rethymnon. University of Crete.
- Schuler, R.S. (1975). Sex organizational level and outcome importance: where the differences are. *Personnel Psychology*, 28, 533-546.
- Schutte, N., Topinen, S., Kalimo, R. y Schaufelli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-66.
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Seidman, S. y Zager, J. (1991). A study of coping behaviours and teacher burnout. *Work and Stress*, 5(3), 205-216.

- Seligman, M.E. y Csikszentmihalyi, M. (2000): Positive Psychology: An Introduction, *American Psychologist*, 55, 3-6.
- Selye, H. (1956). *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Serrano, D., Garrido, M., Notario, B., Bartolomé, R., Solera, M. y Martínez, V. (2013). Validez de la escala de resiliencia de Connor-Davidson (10 ítems) en una población de mayores no institucionalizados. *Enfermería Clínica*, 23(1), 14-21.
- Setién, M.L. (1993). Indicadores sociales de calidad de vida. Un sistema de medición aplicado al País Vasco. *Centro de Investigaciones Sociológicas*. Madrid. Siglo XXI.
- Shapiro, S.L., Astin, J.A., Bishop, S.R. y Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: results from a randomized trial. *International Journal of Stress Management*, 12(2), 164-176.
- Shin, D.C. y Johnson, D.M. (1978). Avowed happiness as an overall assesment of the quality of life. *Social Indicators Research*, 5(1), 475-492.
- Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M. y Cooper, C.L. (Eds.). *The Handbook of Work y Health Psychology*. 2ª edition (pp. 63-82). West Sussex: Wiley.
- Shirom, A. (2009). Epilogue: mapping future research on burnout and health. *Stress and Health*, 25, 375-380.
- Shirom, A., Nirel, N. y Vinokur, A.D. (2006). La sobrecarga, la autonomía y el burnout como predictores de la calidad de los médicos de la atención. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 328-342.
- Silva, M. (2006). Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Social. Universidad de Barcelona.
- Silverstein, R. (1986). *How experienced psychotherapists cope with burnout at a state mental hospital*. Folleto informativo. Carbondale: South Illinois University.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Siu O.L., Spector P.E., Cooper C.L. y Donald I. (2001). Age differences in coping and locus of control: a study of managerial stress in Hong Kong. *Psychology and Aging*, 16, 707-710.
- Sliter, M.T., Puis, S.Y., Sliter, K.A y Jex, S.M. (2011). The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: trait anger as a moderator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 424-440.

- Sloane, P. y Williams, H. (2000). Job satisfaction: comparison earnings and gender. *Labour*. Vol 14, 473-502.
- Snyder, R.A. y Dietrich II, F.H. (1992). Age/Job Satisfaction: Assessment of the Shape of the Relationship from a Systems Perspective. *Personnel Review*, 21(1), 39-45.
- Sousa-Poza, A. y Sousa-Poza, A.A. (2000). Taking another look and the gender/job satisfaction paradox. *Kiklos*, 53(2), 135-152.
- Sousa-Poza, A. y Sousa-Poza, A.A. (2003). Gender differences in job satisfaction in Great Britain, 1991-2000: permanent or transitory? *Applied Economics Letters*, 10 11.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. y Castellano, E. (2012). Validación del Cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18 (2), 147-154.
- Stalker C. y Harvey C. (2002). *Professional burnout: A review of theory, research, and prevention*. Partnerships for Children and Families Project. Wilfrid Laurier University.
- Stanton, J.M., Bachiochi, P.D., Robie, C., Perez, L.M. y Smith, P.C. (2002). Revising the Jdi Work Satisfaction Subscale: Insights into Stress and Control. *Educational and Psychological Measurement*, 62(5), 877-895.
- Strazdins, L. (2002). *Emotional work and emotional contagion*. En Ashkanasy, N.M., Zerbe, W.J. y Härtel, C.E.J. (Eds.), *Managing emotions in the workplace* (pp.232-250). Londres: M. E. Sharpe.
- Strumpfer, D.J.W. (2003). Resilience and burnout: A stitch that could save nine. *South African Journal of Psychology*, 33(2), 69-79.
- Suttle, J.L. (1977). Improving life at work: problems and prospects. En Hackman, J.R. y Suttle, J.L (eds). *Improving life at work: behavioral science approaches to organizacional change*. Goodyear Publishing Company. California. 1-29.
- Sztejfman, S. (2010). Estrés psicosocial y baja resiliencia. Un factor de riesgo para hipertensión arterial. Relaciones entre la hipertensión arterial y psicoanálisis. *Revista Argentina de Cardiología*, 78(5), 398-399. Buenos Aires, Argentina.
- Tait, M., Padgett, M.Y. y Baldwin, T. (1989). Job and life satisfaction: a re-examination of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 502-507.

- Taris, T.W., Schreurs, P.J. y Schaufeli, W.B. (1999). Construct validity of the Maslach burnout inventory—general survey: a two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work and Stress*, 13, 223–237.
- Taylor, J.C. (1977). Job satisfaction and quality of working life: A reassessment. *Journal of Occupational Psychology*, 50(4), 243-252.
- Taylor, G.S. y Vest, M.J. (1992). Pay comparisons and pay satisfaction among public sector employees. *Public Personnel Management*, 21(4), 445-454.
- Tedeschi, R.G. y Calhoun, L.G. (2004). Post-traumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15, 1-18.
- Teng, C.I., Hsiao, F.J. y Chou, T.A. (2010). Nurse-perceived time pressure and patient-perceived care quality. *Journal of Nursing Management*, 18(3), 275-284
- Thorton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal, and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology*, 126, 261-271.
- Ungar, M., Brown, M., Leibenberg, L., Cheung, M. y Levine, K. (2008). Distinguishing differences in pathways to resilience among Canadian youth. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 27, 1–13.
- Van Beek, I., Taris, T.W. y Schaufeli, W.B. (2011). Workaholic and work engaged employees: dead ringers or worlds apart? *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 468-482.
- Vanistendael, S. (2005). *La resiliencia en lo cotidiano*. 227-238. En Manciaux, M. (comp.). *La resiliencia: Resistir y rehacerse* (1a reimp ed.). Barcelona: Gedisa.
- Vargas-Manzanares, S.P., Herrera-Olaya, G.P., Rodríguez-García, L. y Sepúlveda-Carrillo, G.J. (2010). Confiabilidad del cuestionario Brief COPE Inventory en versión en español para evaluar estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer de seno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 12. Recuperado de: <http://148.215.2.11/articulo.oa?id=145216903002>
- Veenhoven, R. (1991). Is Happiness relative? *Social Indicators Research* 24, 1-34.
- Vera, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 27, 3-8.
- Weinberg, A., Sutherland, V.J. y Cooper, C. (2010). *Organizational Stress Management: A Strategic Approach*. New York:Palgrave Macmillan.
- Welsh, M. (2014). Resilience and responsibility: governing uncertainty in a complex world, *The Geographical Journal*, 180(1), 15-26.
- Werner, E.E. (1989). High-risk children in young adulthood: A longitudinal study from birth to 32 years. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59, 72-81.

- Werner, E.E. y Smith, E.E. (1982). *Vulnerable but invincible: A study of resilient children*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Wilcock, A. y Wright, M. (1991). Quality of work life in knitwear sector of the Canadian textile industry. *Public Personnel Management*, 20 (4), 457-469.
- Wilson, D. y Chiwakata, L. (1989). Locus of control and burnout among nurses in Zimbabwe. *Psychological Reports*, 65(2), 426-430.
- Wilson, M.G., Polzer-Debruyne, A., Chen, S. y Fernandes, S. (2007). Shift work interventions for reduced work-family conflict. *Employee Relations*, 29(2), 162-177.
- Wincent, J. y Örtqvist, D. (2009). A comprehensive model of entrepreneur role stress antecedents and consequences. *Journal of Business and Psychology*, 24, 225-243.
- Yagil, D., Luria, G. y Gal, I. (2008). Stressors and resources in customer service roles: Exploring the relationship between core self-evaluations and burnout. *International Journal of Service Industry Management*, 19(5), 575-595.
- Yaniv, G. (1995). Burnout, absenteeism, and the overtime decision. *Journal of Economic Psychology*, 16, 297.
- Zolkosky, S.M. y Bullock, L.M. (2012). Resilience in children and youth: A review. *Children and Youth Services Review*, 34(12), 2295-2303.
- Zraly, M., Rubin, S.E. y Mukamana, D. (2013). Motherhood and Resilience among Rwandan Genocide-Rape Survivors. *ETHOS*, 41(4), 411-439.

ANEXOS:

6.1 ANEXO I. CARTA EUROPEA DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES HIJOS-PADRES. GINEBRA ENERO DE 2004

1.- *La acción de los Puntos de Encuentro se basa en el reconocimiento del vínculo de filiación y en el interés y el derecho del menor en ver aseguradas la instauración y la continuidad de todas las relaciones necesarias para la construcción de su identidad. Esta se sitúa en la articulación de las dimensiones psicológica, social y jurídica.*

En cualquier situación, esta acción encuentra su límite en el interés superior del menor y en el respeto de su seguridad física, psíquica y moral.

2.-*Cualquier situación en la que el menor no haya podido construir o mantener relaciones con uno de sus padres (padre, madre y cualquier otra persona con un papel significativo en el desarrollo del menor) le afecta en su desarrollo y en la construcción de su identidad. Algunas de estas situaciones hacen necesario un proceso de intervención sobre todas las personas concernidas con el fin de que las dificultades y el conflicto sean reconocidos y puedan nombrarse, de modo que el menor se sitúe en su historia y como consecuencia en sus orígenes.*

3.- *Los Puntos de Encuentro proponen un espacio tercero en el que cada cual, adulto y menor, pueden reconocer su lugar y el lugar del otro y donde el menor puede construir su identidad en esta relación con los demás.*

4.- *Se dirigen, pues, a las situaciones en las que la relación niño/a-progenitor se ha interrumpido, es difícil o nunca se ha podido establecer, Un menor y su progenitor vienen a encontrarse por un periodo determinado y transitorio.*

5.- *El objetivo de estos lugares, con respecto a las disposiciones legales y los principios deontológicos propios de cada país, es permitir:*

.- A cada niño, sujeto de derecho, construir y mantener una relación personal con cada uno de sus progenitores.

.- A cada progenitor, tener acceso a su hijo y ejercer con él sus responsabilidades.

6.- Cuando no existe otra posibilidad, estos lugares ofrecen un marco, condiciones de seguridad física, psíquica y moral y un acompañamiento apropiado de la relación, permitiendo su mantenimiento, el inicio o reinicio de los contactos entre el menor y su progenitor, con el que no convive. Este acompañamiento deberá tener en cuenta las necesidades específicas de todas las personas concernidas, de su cultura y del ritmo de cada uno, con respecto al interés del menor.

7.- La acción de los Puntos de Encuentro se inscriben en el respeto:

.- de los textos legislativos en vigor en cada uno de los países

.- de la “La Convención sobre relaciones personales referidas a los menores” del Consejo de Europa

.- de la “Convención Internacional de los Derechos del Niño”.

12. Considero que estoy suficientemente formado para trabajar en el Punto de Encuentro Familiar. Sí No
13. En el transcurso de su vida laboral en el Punto de Encuentro, ¿ha tenido que acudir a algún profesional de la salud por problemas de ansiedad, estrés o depresión?
 Sí No
14. En los últimos 12 meses, ¿ha solicitado alguna baja o ha ido al médico por problemas de ansiedad, estrés o depresión?
 Sí No
15. En los últimos 12 meses, ¿se le ha concedido alguna baja por problemas de ansiedad, estrés o depresión?
 Sí No
16. Actualmente, ¿está tomando alguna medicación por problemas de ansiedad, estrés o depresión?
 Sí No
17. Actualmente, ¿se encuentra de baja por problemas de ansiedad, estrés o depresión?
 Sí No
18. ¿Considera que su trabajo es estresante? Sí No
19. ¿En qué medida los siguientes factores constituyen fuentes de estrés en su trabajo?
(valorar de 1 a 10, siendo 10 la máxima puntuación o máximo estrés y 1 la mínima puntuación o estrés)
1. Los horarios en los que desarrollo el trabajo me causa estrés.
 2. Trabajar los fines de semana me provoca estrés.
 3. Me estresa la cantidad de tareas que tengo que hacer en el trabajo.
 4. La escasa remuneración económica me causa estrés.
 5. El exceso de responsabilidad me causa estrés.
 6. La relación con los superiores me causa estrés.
 7. Me estresa la falta de claridad y concreción que percibo en la definición de las funciones como técnico del Punto de Encuentro.
 8. El no saber si estoy realizando el trabajo de una manera correcta me causa estrés.
 9. Me provoca estrés el no tener una información clara sobre las funciones en el desempeño laboral que debo efectuar.
 10. La escasa formación que tengo para enfrentarme a las situaciones de los Puntos de Encuentro me genera estrés.
 11. El exceso de burocracia de los Puntos de Encuentro me provoca estrés.
 12. El contacto continuo con los usuarios me provoca estrés.
 13. La gran cantidad de personas que hay que atender me genera estrés.
 14. Me provoca estrés la valoración general que los usuarios hacen de mi labor como técnico del Punto de Encuentro.
 15. Considero que la agresividad de los usuarios es una causa de estrés.
 16. Me causa estrés la incapacidad que tengo para dar una respuesta a las necesidades de los usuarios de los Puntos de Encuentro.
 17. Mi falta de motivación de causa estrés.
 18. La relación con los compañeros de trabajo me origina estrés.
 19. Me causa estrés la falta de cooperación de los compañeros de trabajo
 20. Las escasas posibilidades de promoción específicas como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.

21. Las escasas posibilidades de aumento en las horas de trabajo como técnico del Punto de Encuentro me originan estrés.
22. Otras (especificar):.....
23. De las anteriores fuentes de estrés, ¿cuál es para usted la más grave?

20. Señale si realiza las siguientes conductas:

- Fumar más de 20 cigarrillos al día
- Consumir sustancias
- Dormir horas suficientes
- Realizar actividad física moderada (p.e. caminar rápido)
- Practicar deportes o ejercicio
- Destinar tiempo para el ocio
- Beber alcohol de manera abusiva

21. ¿Qué grado de satisfacción experimenta con su trabajo en el Punto de Encuentro?

- Nada Poco Bastante Mucho

22. ¿Qué grado de satisfacción experimenta con el sistema de trabajo (p.e.horarios, tareas, tiempos) que tiene en el Punto de Encuentro?

- Nada Poco Bastante Mucho

23. ¿Si pudiera, elegiría el trabajo en el Punto de Encuentro otra vez?

- Nada Poco Bastante Mucho

24. ¿Si pudiera, trataría de buscar otro trabajo en vez de trabajar en el Punto de Encuentro?

- Nada Poco Bastante Mucho

25. ¿Piensa que el trabajo en el Punto de Encuentro está adecuadamente remunerado en función de las horas que realiza?

- Nada Poco Bastante Mucho

26. ¿Piensa que la profesión de trabajador en el Punto de Encuentro está socialmente reconocida?

- Nada Poco Bastante Mucho

27. Si tuviera que valorar su **calidad de vida** en una escala del 1 al 10 (siendo el 10 la máxima puntuación), ¿qué puntuación se daría? :