



# MÁSTERES de la UAM

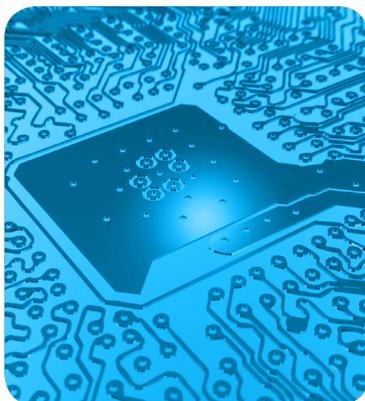
Facultad de Psicología /12-13

Máster en Dirección de Recursos Humanos



**El bienestar Laboral:  
Estudio diario dentro  
del sector servicios en  
la provincia de  
Vizcaya**

*Diego Sancho del Caz*



# **EL BIENESTAR LABORAL: Estudio diario dentro del sector servicios en la provincia de Vizcaya.**

DIEGO SANCHO DEL CAZ

TUTORA: EVA GARROSA

*Universidad Autónoma de Madrid*

*Septiembre 2013*

## **Resumen**

El objetivo de este estudio consistió en examinar la evolución del bienestar laboral a lo largo de una semana de trabajo, estableciendo como base teórica el modelo de “demandas y recursos laborales” desarrollado por Demerouti junto con otros autores. El grupo que se utilizó para la realización del estudio, estaba compuesto por 30 personas elegidas por conveniencia dentro del sector servicios pertenecientes a la provincia de Vizcaya. Con este estudio se observó la disposición general y la evolución a lo largo de la semana laboral sobre el nivel de bienestar con el que cuentan estos empleados. Los principales resultados obtenidos fueron la enorme importancia que tiene el optimismo en la vida diaria de los trabajadores, ayudando a controlar o disminuir las altas demandas de trabajo generadas por estrés u otros factores.

**PALABRAS CLAVE:** bienestar laboral, modelo de demandas y recursos, optimismo, estrés.

## **Abstract**

The main target of this study lies in testing the evolution of the workplace wellness during one week of work, establishing as theoretical basis the model of “demand and resources at work” by Demerouti together with some other writers. The study was based in a group of 30 people chosen by convenience in the service sector from the region of Vizcaya. With this study, we can observe the general disposition and the evolution through a whole week in relation to the level of labour welfare of these employees. The main results we got were the importance that optimism has into employees’ life on a daily-basis, helping it to control or reduce high level demand of work generated by stress or other factors.

**KEYWORDS:** Workplace wellness, job demands-resources model, optimism, stress

## **INTRODUCCION**

Actualmente el bienestar laboral de la población trabajadora atraviesa sin duda por uno de los momentos más complicados, dada la delicada situación económica que se vive a nivel mundial. Concretamente en España, la tasa de paro ha llegado a niveles extremadamente altos. La última encuesta de población activa (EPA), detalla una tasa del 26,26% de paro, llegando hasta la cifra de 5.977.500 personas en desempleo. En el trimestre pasado se superaron los 6 millones de parados, esta cifra se ha visto reducida, sobre todo gracias al sector del turismo que se desarrolla durante la época estival. Antes de la llegada de la conocida crisis económica, España tenía un 13,91% de tasa de paro. Se demuestra que en 5 años se ha duplicado esta cifra. Estos datos no son tenidos en cuenta a la hora de realizar la investigación, pero sí que son de interés para ayudar a enmarcar el contexto socio-laboral por el que pasa la población. (Instituto nacional de estadística, 2013).

Dentro de los diferentes sectores profesionales, el sector servicios es el que ocupa a la mayoría de personas dentro de nuestro país. La naturaleza del sector hace que los trabajadores estén en continuo contacto con otras personas, pues prestan un servicio donde las interacciones ocurren de manera continua, a la vez que desarrollan las funciones propias de su puesto de trabajo. Esta interacción que se produce durante las horas en las que los profesionales desarrollan su tarea provoca, como es evidente, un agotamiento físico y emocional. Estas personas a lo largo de su jornada laboral sufren un desgaste físico, dado en muchos casos a la actividad propia de su puesto de trabajo, que requiere estar muchas horas de pie y en algunos casos con cambios bruscos de actividad. Por otro lado, y no menos importante, sufren otro tipo de desgaste, conocido como emocional y/o psicológico. Este tipo de cansancio viene provocado por la realización de un esfuerzo y en la mayoría de ocasiones, por entender los diferentes estados de las personas, manteniendo una escucha activa de sus peticiones y/o problemas, traduciéndose en una constante interacción. Este otro tipo de síntoma de cansancio y/o agotamiento es menos visible, pero muy delicado para el estado de salud de los mismos.

Todo lo señalado anteriormente, está relacionado con la parte negativa del bienestar laboral de las personas, pero existe una parte positiva, lo que contrarresta o ayuda a

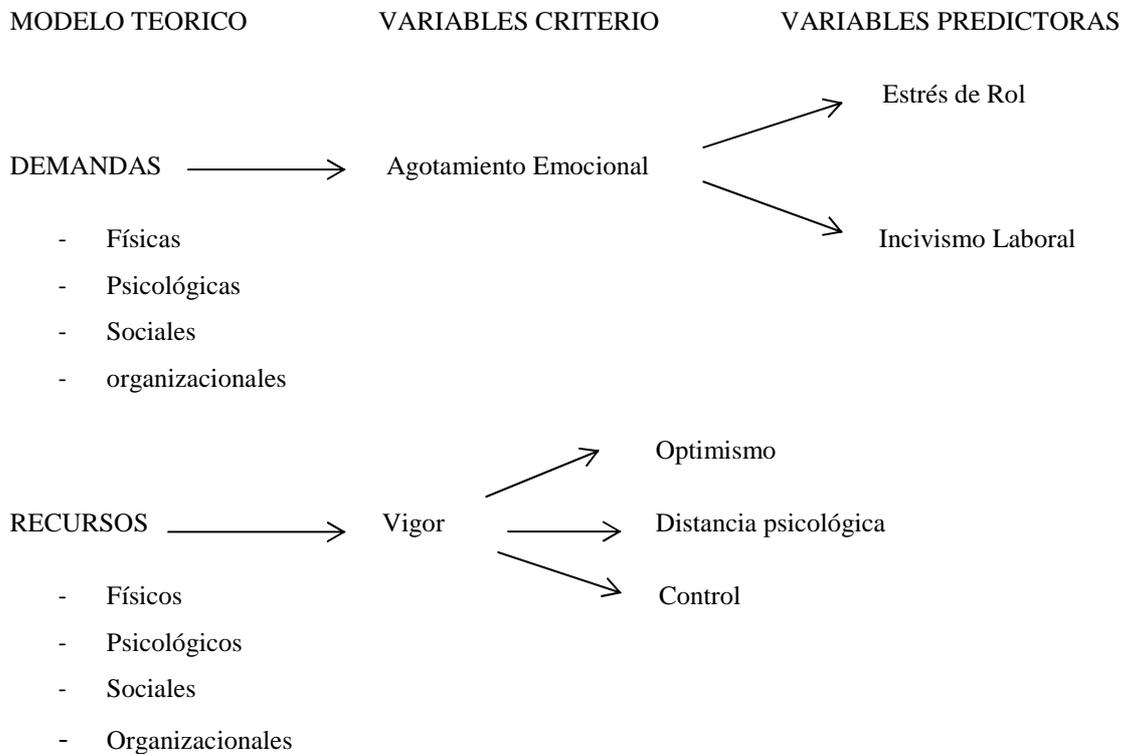
reducir todo lo anterior. Existe una fuerza y energía que los trabajadores tienen y es necesaria para poder llevar a cabo su día a día en el trabajo, y poder controlar aquellas acciones delicadas con las que se encuentran a lo largo de la jornada y semanas de trabajo.

Muchas empresas y organizaciones han reducido sus niveles de producción y nivel de beneficios, viéndose modificado su sistema habitual de actividad y organización. Esto, obviamente, incluye un amplio rango de riesgos vinculados a la organización del trabajo, la tarea, la dirección, la supervisión, el grupo de trabajo y los clientes, haciendo que se produzca un cambio en la percepción que tiene el trabajador sobre las *demandas de su puesto* y la forma de afrontar su trabajo (Melía et al., 2006). Todo esto está relacionado con lo anteriormente comentado, y es que el trabajador debido a demandas a las que no está acostumbrado, ni preparado le supone realizar un esfuerzo extra provocando un agotamiento físico y emocional donde se desarrollan consecuencias negativas en su bienestar laboral.

Esto último, nos ayuda a nombrar y tener como base teórica del presente estudio, el modelo de demandas y recursos de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli. Este modelo indica que todos los trabajos tienen asociados 2 fuentes de riesgo: demandas y falta de recursos. Las demandas pueden ser físicas, psicológicas, sociales y organizacionales, y aunque no son necesariamente negativas, lo pueden ser si los empleados no tienen recursos suficientes para afrontarlas. Los recursos también pueden ser físicos, psicológicos, sociales y organizacionales y provenir del puesto o de la organización en su conjunto. El modelo se fundamenta en un proceso dual de estrés versus motivación. En el caso del estrés, las elevadas demandas activan procesos psicofisiológicos que van a suponer costes para los empleados y si son excesivos o se mantienen en el tiempo, afectarán la salud. El proceso motivacional implica que los recursos aumentan la motivación al favorecer aprendizajes, el desarrollo personal y la satisfacción de otras necesidades. (Demerouti et al., 2001).

En este sentido, las altas demandas laborales de trabajo que pueden llegar a sufrir los trabajadores en sus puestos, son las que pueden dar origen a un agotamiento y/o cansancio y todo lo que ello conlleva. Por lo que respecta a los recursos, estos serán necesarios y tratarán de fijar condiciones que faciliten la consecución de los objetivos laborales, reduciendo los efectos de las demandas laborales e incluso estimular el

compromiso laboral. Es por ello, que ponemos a este modelo como base para el presente estudio, y ver así el comportamiento de las variables a nivel teórico que pueden dar origen al exceso de demandas, así como las variables que pudiendo actuar como recursos, ayuden a que no se produzcan o se reduzcan los posibles riesgos psicosociales.



Para comenzar a relacionar en nuestro estudio todas las variables presentadas (Ver tabla 1) con ayuda del modelo presentado y llegar a establecer alguna conclusión acerca del bienestar laboral de las personas, trataremos de analizar algunas definiciones y conceptos que muchos autores han dado a lo largo de los años acerca de las mismas.

Tabla 1. Variables del estudio

VARIABLES CRITERIO	
Vigor	Agotamiento Emocional
VARIABLES PREDICTORAS	
Personales	Organizacionales
Optimismo	Estrés de Rol
Distanciamiento psicológico	Incivismo laboral
Control	

### *Agotamiento emocional*

Antes de hablar de agotamiento emocional es conveniente hablar antes de otro concepto, “trabajo emocional”. Con este término se inicia una línea de investigación muy interesante sobre la influencia y consecuencias de como el manejo continuado de interacciones sociales y emocionales puede suponer cambios importantes en los diferentes puestos de trabajo (Hochschild, A.R., 1983). Esta autora define el término trabajo emocional como “el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente”. Otros autores como Morris y Feldman, han dado su propia definición del término como “el esfuerzo, planificación, y control necesario para expresar emociones deseables por parte de la organización durante las interacciones en el trabajo”.(Morris y Feldman 1996)

Es evidente, que las personas no tienen el mismo estado de ánimo todos los días. Por lo que los profesionales que trabajan “cara a cara” con otras personas, tienen que realizar sus tareas de una forma específica, expresando determinadas emociones, manteniendo cierto nivel de empatía e identificando y manejando de una forma correcta las emociones de las personas con las que tratan. (Ramis C, Manassero A, García E, 2009). “Consecuencias del Trabajo Emocional En el sector turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral?”. Según estas autoras gran parte del esfuerzo laboral se focaliza en el trabajo emocional. Las empresas donde desarrollan el trabajo las personas, requieren que sus empleados muestren emociones deseables ante sus clientes como parte de su trabajo. En ocasiones, puede llegar a ser un gran inconveniente, puesto que los trabajadores tienen que ser capaces de medir sus propias emociones al mismo tiempo que actúan de manera correcta para el buen funcionamiento de su actividad. Esta actuación por parte de los trabajadores (sobre todo del sector servicios) supone un gran esfuerzo, dado que tienen que acomodar la expresión y sus emociones al mismo tiempo que realizan un trabajo. Se trata así de un riesgo en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

Lo que está claro es que la autora del término “trabajo emocional” abrió una nueva línea de debate y fueron otros los autores que añadieron y maquillaron con nuevos planteamientos el término. Morris y Feldman (Morris y Feldman 1996; Morris y Feldman 1997) hablan del término separándolo en cuatro dimensiones: Frecuencia

(cantidad de veces de la carga emocional), Atención requerida (duración o intensidad de la emoción), Variedad (amplitud del rango de emociones) y Disonancia (distancia entre la emoción sentida y la requerida). Como se puede observar hay varios autores que se han detenido en este término, evidentemente, cada uno dando una aportación pero coincidiendo en que, no adaptar las emociones sentidas a las requeridas produce un esfuerzo y una carga laboral.

Es importante contextualizar el concepto de “Trabajo Emocional” para poder referirnos más adelante al término que define agotamiento emocional, como se ha señalado antes, uno de los protagonistas en esta investigación, que a su vez es importante para entender la globalidad del término *bienestar laboral*.

### Estrés de Rol

Este esfuerzo que se requiere de los trabajadores por parte de las organizaciones y del que se viene hablando, así como la carga laboral que señalan estos autores, viene provocado por las altas demandas laborales que hoy en día existen como consecuencia de diversos factores, sobretodo de índole social y organizacional. Las demandas laborales, hacen referencia a aquellos aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo físico y mental sostenido, por ejemplo el ritmo y la carga de trabajo (Moreno-Jimenez, B. et al., 2006). Esto se puede llegar a explicar a través de varias investigaciones, donde estos y otros autores estudian los posibles efectos del trabajo emocional en su vertiente negativa burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT) (Schaufeli y Enzmann 1998). Han sido muchas las definiciones propuestas y estudiadas del término. Bernardo Moreno-Jimenez y Macarena Gálvez en su trabajo “La evaluación del desgaste profesional (burnout) en el ámbito médico”, se refirieron al término burnout de Maslach y Jackson de la siguiente forma:

“Sin duda alguna, el instrumento con mayor éxito, sin el cual no puede entenderse el arraigo del paradigma del burnout ha sido el MaslachBurnoutInventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981) que separa el síndrome en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cansancio emocional se describe como la pérdida de la satisfacción vinculada al propio trabajo; la despersonalización como la conducta de alejamiento y objetivación de los propios clientes, y la realización personal como el sentimiento de estar desarrollando un trabajo valioso”.

De las tres dimensiones, el cansancio emocional (agotamiento), es la que más sale a la luz cuando las personas utilizan la expresión “estar quemado en el trabajo”. Ciertas autoras lo definen como “la pérdida progresiva de la energía, desgaste y agotamiento, observando como el profesional siente que se “vacía” su capacidad de entrega a los demás, tanto desde el punto de vista psicológico como de relación interpersonal” (Ramis C, et al., 2009). Maslach señala que la dimensión del agotamiento representa el componente de estrés individual básico del burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común de estos es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado”. Las fuentes principales de este agotamiento son: la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo (Maslach C., 2009. Comprendiendo el Burnout. CiencTrab. Abr-Jun; 11 (32): 37-43).

El agotamiento emocional ha sido puesto a prueba relacionándolo con otras variables, refleja los aspectos del síndrome relacionados con el estrés (Manassero et al. 2000). Otro de los aspectos con los que se le ha relacionado al término, ha sido con la disonancia emocional donde muchos autores han afirmado que hacer ver a los demás lo que uno no siente, hace que aumente la dificultad de manejar las propias emociones. De esta manera las personas están expresando algo que no les llena, provocándoles un malestar (agotamiento emocional).

### *Incivismo laboral*

Otra de las variables predictoras del estudio, junto a la antes señalada *estrés de rol* a nivel teórico, es el *incivismo laboral*. La aparición de este factor dentro del entorno profesional puede venir dado por varios motivos, siendo uno de ellos el exceso de tareas o carga laboral (demandas laborales). Esto puede provocar ambigüedades entre compañeros, confusión de roles dentro de la organización y afloramiento de malos entendidos entre compañeros y/o superiores. De este último término existe mucha bibliografía, ya que en los últimos años numerosos estudios han querido aproximarse, tanto al propio concepto como a su relación con el entorno profesional. La definición legal del término y la que se utiliza a nivel jurídico es “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una

o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo)

Moreno-Jimenez, Garrosa E, Rodríguez A, Morante E, Rodríguez R, en su trabajo “Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: Un estudio de población española (2005), señalan que “El acoso psicológico en el trabajo o “*mobbing*” es concebido como un proceso que, en primer lugar, alude a la violencia psíquica, directa e indirecta que se puede ejercer sobre alguien; en segundo lugar, se refiere a un tipo de conducta que se ejerce de forma continuada en el tiempo; y, en tercer lugar, describe conductas de marginación, discriminación y vejación que pueden ser abiertas, dirigidas a la totalidad de la persona y a su hundimiento humano como persona (Moreno-Jiménez, et al., 2002).” Otros muchos autores dentro de la línea de la psicología de las organizaciones, han demostrado que existe una fuertemente relación con numerosos elementos del ambiente y la organización del trabajo. Algunos son el estilo de liderazgo, el tipo de organización, *las demandas laborales*, el control sobre la tarea, el clima social y la comunicación interna. Además de lo señalado, los despidos, reestructuración, remodelación, reducción de plantilla, fusiones etc., se han relacionado con la aparición del acoso (Moreno-Jimenez, B et. al, 2005). Dentro de este estudio se intentará ayudar a tener una pequeña aproximación de cómo el incivismo laboral se refleja en el agotamiento emocional.

### ***Vigor: Desde el término “Engagement”***

Hasta este punto se han venido comentando las variables del estudio cuya relación era más estrecha con las *demandas laborales*. Por lo que respecta a la parte de los recursos que señala Demerouti junto con otros autores, tratan de buscar soluciones que faciliten la buena marcha de las personas en las organizaciones, y que así, se lleguen a dar los objetivos marcados y se disminuyan los efectos de las demandas laborales (Demerouti, et al, 2001) Tales recursos harán mantener una visión más optimista del trabajo y en definitiva de la vida. Por otra parte, otra de las soluciones que tienen que conseguir los empleados y empleadas, es establecer “barreras” encontrando así un *distanciamiento* entre la vida personal y profesional. El *control* de una mismo y de su tiempo es muy importante, tanto para afrontar la propia vida como los que están a su alrededor.

En los últimos años se han dado más investigación acerca de los efectos positivos en el ámbito laboral, tanto en el plano individual como en lo colectivo. Esto ha supuesto un cambio a la hora de fijar metas en las investigaciones. Normalmente, los estudios se fijaban en los problemas que se generaban tanto en los individuos como en las organizaciones y no en la consideración de las posibilidades de desarrollo. “Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor” (Moreno-Jiménez B, et al., 2010)

En este sentido, la orientación del presente estudio ha estado enfocada hacia el bienestar laboral en su vertiente negativa, por lo que también se pretende mostrar la parte contraria, es decir, aquellas personas que se sienten cómodas con ellas mismas y con su entorno. Para explicar este fenómeno muchos autores han utilizado el término “engagement” en sus investigaciones, entendiendo el bienestar laboral como algo más que ausencia de aspectos negativos, implicando la presencia de aspectos positivos en el trabajo. Según el autor Schaufeli, se ha definido como un constructo motivacional positivo, relacionado con el trabajo y compuesto por tres elementos:

-Vigor: Se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de un fuerte deseo de esforzarse en el trabajo

-Dedicación: Se caracteriza por niveles altos de significado del trabajo, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que se realiza

-Absorción: se caracteriza por estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo pasa muy deprisa.

(Ramis C et. al ,2009) (p. 89)

En el trabajo “*Comprendiendo el Burnout*” de Maslach, (2009), se puede ver una nueva visión de este concepto a través de una serie de preguntas: “¿Cómo promovemos el engagement con el trabajo?”, y así evitar la pregunta de siempre “¿cómo nos libramos del burnout?”. La autora afirma que esta nueva forma de planteamiento, llevará a la gente a considerar qué factores en el lugar de trabajo son probables de mejorar la energía, vigor y resiliencia de los empleados. Termina diciendo que, debido a que la meta del engagement es “hacer las cosas mejor en el lugar de trabajo” puede tener un efecto motivante más poderoso en los empleados que la meta de reducir algunas de las cosas malas del trabajo. “Podemos afirmar que los empleados que están

engaged presentan un alto nivel de energía, conectan de forma eficaz con las actividades de su trabajo y se perciben a sí mismos como capaces de afrontar completamente las demandas de su trabajo. (Salanova M, Llorens S. 2009. Exposición a la Tecnología de la Información y la Comunicación y su Relación con el Engagement. CiencTrab. Abr-Jun; 11 (32): 55-62).

### Recuperación

Anteriormente se ha señalado que las personas tienen que intentar poder mantener una distancia entre el espacio laboral y el espacio personal, así como el control sobre el tiempo personal de uno mismo.

Durante años se ha demostrado el gran interés por examinar los efectos negativos en el bienestar de las personas, dado los numerosos estudios que se han publicado al respecto. Pero ahora se han abierto nuevos caminos, por lo que se abre otra perspectiva a través del proceso opuesto, “la recuperación”. Sonnentag y Fritz, entre otros han sido los autores que han sacado a la luz el término y sus conceptos. Geurts y Sonnentag lo definen como “un proceso de relajación psicofisiológica tras la exposición a una situación estresante que requiere un esfuerzo” (Geurts y Sonnentag , 2006). Por tanto, cuando hablamos de recuperación nos referimos a un proceso general a través del cual las personas dejan de enfrentarse a una situación demandante con el fin de recobrar energía para continuar y renovar los recursos invertidos en dicha situación. Sanz-Vergel A.I, Sebastián J, Rodríguez-Muñoz A, Garrosa E, Moreno-Jiménez B, y Sabine Sonnentag “Adaptación del «Cuestionario de Experiencias de Recuperación» a una muestra española”

Realmente realizar actividades de ocio como practicar deporte, ver la televisión, salir con amigos después de una jornada de trabajo, ayuda a retomar al día siguiente la actividad laboral. El fin de semana también es clave, las personas inician la semana con mayores niveles de compromiso y son más proactivos en su trabajo. Estas son afirmaciones dadas por Sonnentag y Fritz a lo largo de diferentes estudios. Además, proponen, que la recuperación ante una situación de estrés no viene dada por la actividad (salir con amigos, ir al cine, etc) que se realiza, sino que es el proceso psicológico que subyace, como la sensación de relajación o de desconexión, lo que hace que la persona se sienta recuperada. (Sanz-Vergel A.I et. al, 2009)

## Optimismo

El optimismo es otro de los conceptos que más se ha desarrollado a lo largo de diferentes estudios y por distintos autores, al igual que lo apuntado anteriormente sobre recuperación, tanto en distancia psicológica como a nivel de control. A este concepto lo enmarcamos también como un recurso para sostener y contrarrestar las situaciones negativas a nivel teórico. Dentro del presente estudio también será protagonista y ayudará a la hora de formar un constructo más fuerte de *vigor* a nivel teórico.

Existen diferentes perspectivas para hacernos una idea de lo que ha supuesto el concepto. *El estilo explicativo pesimista-optimista* de Peterson y Seligman se define como “la tendencia a explicar los malos sucesos o eventos negativos ocurridos en la vida cotidiana, con una causa interna a uno mismo, estable en el tiempo y con un efecto global a todos los ámbitos de la vida de la persona. En contraposición, el Estilo Explicativo Optimista (EEO) se refieren a la tendencia a explicar los malos sucesos con una causa externa a uno mismo, inestable en el tiempo y específico de ese ámbito concreto que afecta.”

Se puede ver muy bien a través de tres dimensiones, las cuáles ayudan a definir el perfil de persona.

- a) Internalidad-Externalidad: definido como el grado en que uno se considera responsable del suceso.
- b) Estabilidad-Inestabilidad: cuando la causa del suceso está presente durante todo el tiempo. Su contrario sería transitoriedad, o inestabilidad
- c) Globalidad-Especificidad: cuando un aspecto del suceso o de su explicación domina a todos los otros aspectos de la vida de la persona. Su opuesto es circunstancial o específico.

La persona optimista se caracteriza por las dimensiones de externalidad, inestabilidad, y especificidad y por el contrario, la persona pesimista se caracteriza por: internalidad, estabilidad y globalidad. Remor E, Amorós M, Carroble, J.A “El optimismo y la experiencia de ira en relación con el malestar físico” (2006)

Otro estilo que ayudará a tener cierta base para el estudio es *el optimismo disposicional* definido por Scheier y Carver (1987) como la expectativa o creencia estable, generalizada de que en la vida ocurrirán cosas positivas. A raíz de estas

investigaciones se ha analizado cómo la variable optimismo influye sobre la salud física y como las personas se encuentran en predisposición para afrontar el estrés. Remor E, Amorós M, Carrobbles, (2006). Ha sido también relacionado con conductas activas de salud en el individuo en varios sentidos:

- En la medida en que se dirigen a metas u objetivos concretos y permiten mayores estrategias adaptativas ante situaciones de estrés. Se ha relacionado por ejemplo con afrontamientos centrados en el problema y menores usos de afrontamientos pasivos.
- Relacionándolo con hábitos saludables y promotor de conductas de salud. Se correlaciona con menores autoinformes de enfermedad física.

Al contrario que en las disposiciones pesimistas en las que se anticipan acontecimientos negativos que se esperan pasivamente o con respuestas fatalistas, la perspectiva optimista en los sujetos supone beneficios para la salud en la medida en que facilita procesos adaptativos activos y de autoregulación. Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., Gálvez Herrer, M. “Personalidad positiva”

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

En base a las líneas de investigación expuestas el objetivo de este trabajo consiste en analizar y conocer el bienestar laboral de las personas en base a una muestra elegida por conveniencia. Se pretende ver por un lado la disposición o la tendencia general del individuo en su entorno laboral para así conocer su nivel de bienestar laboral de un modo global. Por otro lado, se pretende llegar a comprender los procesos existentes entre los factores laborales, personal y de la salud, donde se pretende conocer cómo estos procesos evolucionan a lo largo del día y de la semana. Para ello se realizará un estudio general y otro diario. Las hipótesis propuestas son las siguientes, las cuáles nos ayudarán a ver las posibles asociaciones positivas o inversas que se den entre las diferentes variables del estudio.

## **HIPOTESIS PLANTEADAS**

H1: El estrés laboral incrementará el agotamiento emocional en los trabajadores, estos sentirán mayor agotamiento emocional cuando presenten altos niveles de estrés.

H2: El incivismo laboral hará que aumente el agotamiento emocional, los trabajadores incrementarán su agotamiento emocional cuando se han partícipes de situaciones o acciones de incivismo laboral en la organización.

H3: El optimismo fortalecerá el vigor de los trabajadores, estos se sentirán más fuertes y entusiasmados con su trabajo cuando su optimismo alcance niveles altos.

H4: El control incrementará el vigor, los trabajadores se sentirán más vigorosos y felices cuando obtengan mayores puntuaciones en la variable control.

H5: El distanciamiento psicológico fortalecerá la relación con el vigor, los empleados incrementarán su vigor cuando se den altas puntuaciones en distanciamiento psicológico.

## **METODO**

El método utilizado para el estudio es la encuesta, la cual nos ayuda a la recolección de datos a través de cuestionarios. Se aplican 3 cuestionarios, que serán los instrumentos principales que recojan toda esa información que nos ayudará a llegar a nuestro objetivo, el tener un conocimiento acerca del bienestar laboral de una parte de nuestra población dentro de una provincia concreta de nuestro país.

### **Muestra**

Mi estudio se basa en una muestra no probabilística. El muestreo realizado fue de tipo intencional. Los criterios de selección de los encuestados fueron tres: 1. Que el trabajador estuviera trabajando al momento de realizar la encuesta; 2. que se desempeñara en el sector servicios; 3. que residiera en la provincia de Vizcaya.

La muestra estuvo formada por 30 personas; un 93% de mujeres, y un 7% de hombres. La edad media de la muestra es de 32 años, con una desviación típica de 7 años. Es decir, aproximadamente el 33% de la muestra tiene una edad comprendida entre los 25 y los 39 años. El 20% de la muestra trabajaba al momento de la encuesta en el área de salud, el 47% en el área de recursos humanos, y el 33% restante en otros servicios, por ejemplo (profesorado, administración/secretariado y limpieza/mantenimiento).

Los trabajadores del área de salud desarrollaban sus servicios en un hospital público de Bilbao, a su vez los trabajadores del área de los recursos humanos prestan sus servicios en una empresa de trabajo temporal y en una multinacional de consultoría de selección. El otro grupo, denominado anteriormente “otros servicios” engloba profesorado de la Universidad Pública del País Vasco, de una empresa de limpieza/mantenimiento y personal no sanitario del mismo hospital que antes se mencionaba.

### **Instrumentos**

Para la recogida de datos se utilizaron tres instrumentos que sirvieron de manera correcta y completa para la obtención de información precisa y suficiente para la elaboración del proyecto de investigación acerca del bienestar laboral.

Con el cuestionario de **datos sociodemográficos (Anexo 1)**, (Garrosa E., 2012) se pretende obtener datos referentes al sexo, edad, número de hijos, nivel de estudios, años de experiencia laboral y situación laboral, entre otros de los participantes en el estudio. También permite conocer datos de interés con los que se trabaja habitualmente, como el porcentaje aproximado del trabajo con cosas, personas o datos. De esta manera, se obtiene información adicional aumentando así el conocimiento de la muestra con la que se ha realizado el estudio.

#### Estudio General:

Para la realización del estudio general se utiliza un cuestionario confeccionado por Eva Garrosa, profesora del departamento de Psicología Biológica y de la Salud de la Universidad Autónoma de Madrid.

**Cuestionario general, (Anexo 2)** (Garrosa E., 2012) se pretende conocer el nivel de bienestar laboral de forma global que actualmente tiene la persona evaluada y cómo su vida personal y laboral se enlazan para formar su día a día. Este instrumento evalúa todas las variables intervinientes en el estudio. Específicamente se incluyen los siguientes elementos:

- *Optimismo*: Compuesto por 10 ítems, se valorará de 1 a 7 siendo 1 “No, no es cierto” y 7 “Si, si es cierto”. Algunos ejemplos de estos ítems son: Aunque la situación sea difícil, voy a esperar lo mejor, me resulta fácil relajarme, disfruto un montón de mis amistades, etc. (Scheier, M. F., Carver, C. S., y Bridges, M. W. ,1994).

- *Incivismo Laboral*: Formado por 6 ítems, los evaluados indicaran de 1 a 5, siendo 1 “No, no es cierto” y 5 “si, si es cierto”. Algunos ejemplos son: Me han menospreciado y/o subestimado, he sido ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional, etc. (Cortina et al., 2001)

- *Agotamiento Emocional*: Para medir esta variable se tuvieron en cuenta 6 ítems, para valorarlos en un escala de 1 a 6, siendo 1 “no, no es cierto” y 6 “si, si es cierto”. Ejemplos: Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo, me siento “quemado” en mi trabajo, siento que estoy trabajando demasiado. (Wharton, 1993)

- *Estrés de Rol*: Esta variable contiene 8 ítems, donde los candidatos lo valorarán en una escala de 1 a 4, siendo 1 “No, no es cierto”, y 4 “Si, si es cierto”. Alguno de los ítems son: Las órdenes que me dan son vagas y ambiguas, creo que la planificación que me dan sobre el trabajo es clara, etc.

- *Recuperación*: Contiene 16 ítems, donde se valorarán de 1 a 5, siendo 1 No, no es cierto y 5 si, si es cierto. Ejemplos de estas variables: He sido capaz de distanciarme de mi trabajo, fuera de mi trabajo busco nuevos retos intelectuales, fuera del trabajo, he podido decidir mi horario. (Sonntag& Fritz, 2007); Adaptación española (Sanz-Vergel et al., 2010)

- *Vigor*: Formada por 9 ítems, el evaluado tendrá que valorar de 1 a 6, donde 1 es “Nunca, ninguna vez” y 6 “Casi todos los días”.

Este cuestionario deberá ser rellenado por el evaluado una única vez durante el estudio.

### Estudio Diario:

Para la realización del estudio diario se utilizó un cuestionario (Garrosa, E 2012).

Mediante el estudio **diario**, a través también de un **cuestionario**, (Anexo 3) (Garrosa, E. 2012) se pretende llegar a comprender los procesos existentes entre los factores laborales, personales y de la salud. Para ello, es importante conocer cómo estos procesos evolucionan a lo largo del día y de la semana. Así pues, se le pide al candidato que rellene los cuestionarios los cinco días laborales de la semana (lunes a viernes). Las personas que participan en el estudio rellenan los mismos de la siguiente manera:

- Por la mañana, antes de ir a trabajar. Aquí se miden las variables de *optimismo*.
- Por la tarde, al final del día de trabajo. Donde se miden las variables de *estrés de rol e incivismo laboral*.
- Por la noche, antes de ir a dormir. Las variables de *deoptimismo, recuperación. Agotamiento emocional y vigor*.

Nota: las fuentes de las variables fueron las mismas a las utilizadas en el estudio general.

### **Procedimiento**

Para llevar a cabo el estudio de los datos, se realiza un análisis estadístico descriptivo de datos cuantitativos. Se realizaron dos estudios, uno general y otro diario, donde se pretende realizar un estudio sobre el bienestar laboral, en ambos se utilizaron cuestionarios para la recogida de datos. Además, se facilita un tercer cuestionario para recoger los datos sociodemográficos. Los cuestionarios son enviados a través de correo electrónico o bien en formato papel, acogiéndose a la comodidad de los participantes para su elaboración. Una vez que los participantes recogen los datos de sus cinco jornadas laborales (lunes a viernes), los devuelven para la creación de la base de datos, asegurando su anonimato en todos los casos. Los datos son almacenados y procesados mediante el programa estadístico SPSS.

Como se ha señalado anteriormente el estudio tenía 3 instrumentos de evaluación y su forma de rellenar por los participantes fue de la siguiente manera:

A cada uno de los participantes que dieron su aprobación a la elaboración del mismo se le envió a través de correo electrónico y/o formato papel toda la documentación

necesaria. Por una parte estaba el anexo de los *datos sociodemográficos*, cada uno de los participantes lo rellenoó una única vez. A continuación, se indicaba que debían de rellenar un segundo anexo, siendo este el *cuestionario general*, el cual recogía los datos sobre el bienestar laboral de manera global de la persona, sirviendo para elaborar el primer estudio de la investigación (Estudio general). Por último, estaban los cuestionarios para realizar el *estudio diario*, para el cual se facilitaron 5 cuestionarios, uno por cada día de la semana que a su vez estaban divididos entre mañana, tarde y noche. Cada uno de los momentos del día tenía asignadas unas variables u otras.

Los cuestionarios fueron devueltos de igual manera, algunos participantes lo devolvían en formato papel, otros lo reenviaban a través de correo electrónico y otros a los que había sido enviado por correo electrónico, lo devolvían en papel por ser más cómodo a la hora de rellenarlo.

## **RESULTADOS**

### **Análisis de frecuencia de los datos sociodemográficos y laborales.**

#### Análisis sociodemográfico

El primer dato importante de la muestra es la fuerte participación de la mujer en nuestro estudio (86,7% de la muestra), dato que deja bajo mínimos la participación del género masculino con un 13,3 % de la muestra. Con este primer dato cabe señalar que la mujer muestra una mayor iniciativa y responsabilidad que el hombre, ya que al tratarse de un estudio en que se exigía un alto involucramiento por parte de las personas, estas tienden a comprometerse mucho más, mostrando mayor preocupación y ayudando a la recogida de un mayor número de participantes. (Ver tabla 1).

*Tabla 1. Número de hombre y mujeres.*

<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Hombre	4	13,3
Mujer	26	86,7

La media de edad de la muestra es de 32 años, lo que nos lleva a afirmar que es una población joven la recogida para nuestro estudio. El mayor porcentaje de población se engloba en el segundo intervalo, correspondiendo al de 28 a 32 años, con un porcentaje del 53% del total, seguido del intervalo de 33 a 51 años con un porcentaje de 26% .El resultado más bajo resultó ser en la población más joven de 22 a 27 años de edad (21%). (Ver tabla 2).

*Tabla 2. Datos de edad de los trabajadores*

<b>EDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
De 33 a 51 años	8	26
De 28 a 32 años	16	53
De 22 a 27 años	6	21

Los datos muestran que más de las tres cuartas partes de la participación (77%) tienen pareja estable por otra parte, están las personas que tienen pareja, pero aún no la definen como “pareja final” o “estable” siendo estos un 10% de la muestra. Y por último, las personas sin pareja representan un 13% de la muestra. Claramente en el estudio destacan las personas con pareja estable, lo que habría que comprobar si conviven juntos, están casados, les separa distancia o mantienen una relación regular pero aún no conviven juntos. (Ver tabla 3).

Los datos que se extraen del análisis en cuanto al número de hijos (Ver tabla 3.), no son ni mucho menos sorprendentes al tratarse de la zona geográfica donde residen los participantes. En el país vasco el 79,2% de los nacimientos las madres tienen más de 30 años de edad, siendo las edades de 30 a 34 años las que representan el porcentaje más alto con el 41% de los alumbramientos. Las mujeres vascas son las europeas que más tardes tienen a su primer hijo, solamente un 15% tienen hijos entre los 25 y 29 años, número que se está incrementando en los últimos años por las mujeres extranjeras. (Fuente: EUSTAT, Instituto vasco de estadística, 2011). Dentro de nuestro estudio las mujeres que tienen uno o dos hijos representan tan solo el 13 % de la muestra, mientras las que no tienen ningún hijo representan un 87%.

Con estos últimos datos que hemos dado, las cifras de número de hijos deberían ser más altas, dado que el mayor porcentaje de mujeres se encuentran en la media de edad de la C.A País Vasco de tener su primer hijo, encontrándose la mayoría con pareja estable.

Esto unido a que el 56,7 % se encuentra trabajando con contrato fijo (Análisis de datos laborales. Ver tabla 5) y siendo País Vasco la comunidad que menos paro representa, sigue sin presentar grandes cambios respecto a estos aspectos.

*Tabla 3. Relaciones personales y número de hijos de la muestra.*

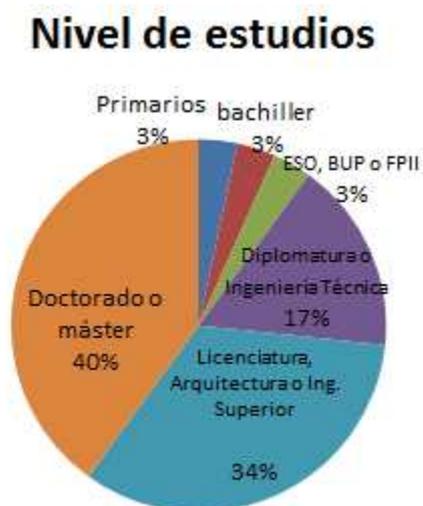
<b>RELACIONES PERSONALES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Con pareja habitual	23	77
Sin pareja habitual	3	10
Sin pareja	4	13
<b>NÚMERO DE HIJOS</b>		
Sin hijos	26	87
Un solo hijo	3	10
Dos hijos	1	3

Hay algo que puede ayudar a dar una explicación a todo esto y son el número de años y el tipo de estudios que se realizan (Ver tabla 4.). En este estudio los datos señalan que el 40% de la muestra tiene realizados estudios de Doctorado y/o máster, por lo que son estudios añadidos a los de diplomatura/Ing. técnica (16,7%) y Licenciatura/Ing. Superior (33,3%), aumentando el número de años y retrasando la entrada al mercado laboral. Todo esto provoca una cadena que retrasa la idea de comprar vivienda, permitirse un alquiler y mucho más la de tener hijos.

*Tabla 4. Nivel de estudios.*

<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Estudios primarios, FPI o Graduado escolar	1	3,3
ESO, BUP o FPII	1	3,3
Bachillerato	1	3,3
Diplomatura o Ingeniería Técnica	5	16,7
Licenciatura, Arquitectura o Ing. Superior	10	33,3
Doctorado o máster	12	40

Gráfico 1. Nivel de estudios



### Análisis de datos sociolaborales

Dos son los grandes grupos de la muestra del estudio, por una parte está el que mayor participantes agrupa con un 43,5% (Consultoría/ETT RR.HH) y por otro el sector sanitario con un 20% de la muestra. Hay otros grupos pero mucho menos representativos donde se incluyen puestos administrativos, marketing, psicología, profesorado, etc. La mayoría de las personas no tienen personal a cargo, es decir, no manejan equipos ni son responsables de otras personas dentro de su área o departamento, solamente un 20 % de los participantes dicen tener personal a cargo. Esto puede venir dado por la joven edad media que presenta la muestra (32 años), la cual no se encuentra en posiciones altas dentro de su empresa o escalafón, o bien por que el puesto no requiere de subordinados para la realización de las tareas o funciones. Otro de los datos a señalar y que tienen que ver con esto último, es el número de años de experiencia profesional que tiene la muestra. El primer intervalo que se ha señalado ha sido el de aquellas personas que llevan trabajando de 1 a 5 años, el cual representa el 40% seguido de aquellas otras que llevan haciéndolo entre 6 y 11 años, representando la misma proporción (40%). Destacar que sólo el 20% lleva en el mercado laboral más de 11 años. Por último señalar que la persona en concreto (Administrativa/acogida de RR.HH) que menos lleva, tiene tan solo un año de experiencia y la que más lleva tiene una trayectoria de 22 años desarrollando su profesión (Secretaria hospitalaria). (Ver tabla 5).

Hay datos positivos en cuanto al tipo de contratación de las personas, y es que más de la mitad se encuentran con contratos fijos/indefinidos (56,7%), bajo la figura de contratado el 20 % y con otro tipo de contrato, como son los contratos en prácticas y formativos, representando un 23% de la muestra. Cuando se habla de que la mitad de las personas tienen un contrato indefinido en sus trabajos, es porque la otra mitad no y visto así los datos no son tan positivos. Pero comparado con las cifras alarmantes del paro a nivel nacional, se puede decir que un 57% de la población de Vizcaya tenga un contrato indefinido es, como se ha señalado antes un dato más o menos tranquilizador. Según datos recogidos por la EPA (Encuesta de población activa, junio 2013), en la provincia de Vizcaya se registraron 164.479 contratos de los cuales el 92.55% son contratos temporales y tan solo el 7.45% pertenecieron a contratos indefinidos. Esto datos comparados con los resultados nacionales no son del todo positivos, ya que el porcentaje de indefinidos está un punto por encima (8.49%) y la contratación temporal un punto por debajo con un 91.51%. Aun así el paro registrado en el País Vasco sigue siendo menor a la media nacional.

*Tabla 5. Datos sociolaborales*

<b>DATOS LABORALES</b>		
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>PROFESIÓN</b>		
Administrativo/a-		
Secretaria/o	4	13,3
Consultoría/ETT RR.HH	13	43,5
Consultoría informática	1	3,3
Sector Sanitario	6	20
Psicología	1	3,3
Limpieza y mantenimiento	1	3,3
Marketing y Comunicación	1	3,3
Educación (Profesor)	3	10
<b>PERSONAL A CARGO</b>		
Si	6	20
No	24	80
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>		
Fijo	17	56,7
Contratado	6	20
Otros contratos	7	23,3

<b>AUTÓNOMO</b>		
Si	0	0
No	30	100
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>		
1 a 5 años	12	40
6 a 10 años	12	40
11 a 15 años	3	10
16 a 22 años	3	10

Por último y para terminar el análisis sociolaboral del estudio general, hay que señalar con aquello que se trabaja (personas, datos o cosas) dentro de la jornada laboral del grupo de participantes. Está claro que viendo cuales son las dos áreas donde se engloba la mayoría de la gente, es de esperar que el desarrollo de tareas sociales, así como la relación con clientes, atención a pacientes y trabajadores sea la más marcada. Tanto es así, que las tres cuartas partes de los participantes apunta trabajar con personas más de 80% de su tiempo dentro de su jornada laboral, seguido de un 50% de personas que dicen trabajar con datos (tareas mentales, procesamiento de información, altos niveles de atención constante) más del 80% de su tiempo. Si nos trasladamos al sector sanitario, esto ha de darse en su mayoría, ya que el personal médico a la vez que trata a un paciente tiene que mantener una atención constante a monitores, gráficas, etc. Por su parte el profesional de RR.HH está prácticamente todo el día tratando con personas, dedicando buena parte de su tiempo a introducción de datos y documentación en los sistemas informáticos (Contrataciones, altas y bajas en la SS, análisis de test de personalidad, cuadrantes de horarios y vacaciones de trabajadores etc). En profesiones como puestos administrativos/secretariado sucede al revés que en los dos anteriores, pero al tratarse de un porcentaje muy bajo dentro del análisis no aparece reflejado. En general, solo un 10% de la muestra en su día a día tiene que manipular, desplazar o cargar diferentes cosas para el desarrollo de sus funciones durante el 80% o más de su tiempo. (Tabla 6).

Tabla 6. Ocupación de la jornada laboral

TRABAJARCON PERSONAS	FRECUENCIA	%
Más 80%	21	70
60%-40%	3	10
40-20%	2	6,7
Menos 20%	4	13,3
TRABAJARCON COSAS		
Más 80%	3	10
40-20%	6	20
Menos 20%	21	70
TRABAJARCON DATOS		
Más 80%	15	50
60%-40%	6	20
40-20%	6	20
Menos 20%	3	10

*Estudio General*

**Análisis descriptivo de las variables predictoras:**

Tabla 1. Medias y desviaciones típicas de las variables predictoras del estudio.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Media	Desv. Tip.	Mínimos	Máximos
<b>VARIABLES PREDICTORAS</b>				
Incivismo laboral	1,66	0,74	1	4
Estrés de Rol	2,40	0,56	1,38	3,75
VIGOR				
<b>VARIABLES PREDICTORAS</b>				
Optimismo	5,13	0,90	2,83	6,42
Distanciamiento psicológico	3,23	0,89	1,5	5
Recuperación control	3,89	0,83	1,75	5

Las puntuaciones medias que se han obtenido de las variables predictoras organizacionales a nivel teórico recogidas en los participantes de nuestro estudio, indican que la tendencia o disposición de estos es padecer con mayor frecuencia estrés de rol ( $M=2.40$ ) y en menor frecuencia incivismo laboral ( $M=1.66$ ). La DT de

la variable estrés de Rol se sitúa en 0.56, esto hace ver que las puntuaciones de los diferentes trabajadores son muy próximas a la media que se obtiene, dado que se da una dispersión muy baja. Esto significa que las personas tienen unos niveles de estrés muy iguales entre ellas.

En cuanto al incivismo laboral podemos decir que los datos no están muy alejados de la media, pero algo más dispersos que en el caso anterior, pues la DT que se obtiene es de 0.74, rara vez estos trabajadores sufren incivismo laboral en su día a día en el trabajo. Las personas que realizan estos trabajos sobre todo las del sector sanitario, están sometidas a niveles de estrés altos, quizá provocado por el exceso número de guardias, horas excesivas de manera continua, número elevado de pacientes que atender, multiplicidad de casos diferentes que tienen que llevar a cabo en un mismo turno, etc. El resto de profesionales puede ser debido al ritmo elevado de trabajo, plantillas bajo mínimos con igual carga de trabajo que en otras situaciones, miedo por no llegar a objetivos marcados y/o ver el despido cerca, siendo todas estas una manera de liberar gastos por parte de las organizaciones.

En cuanto a las variables predictoras personales a nivel teórico, el optimismo es la que presenta la media más alta con una puntuación de 5.3, señalando que la puntuación mínima que se obtiene es de 2.83 y que la máxima llega hasta los 6.42 puntos. La desviación típica de esta variable se ubicó en 0.90. La media de optimismo viene seguida de la de recuperación control (M= 3.89) y distanciamiento psicológico (M= 3.23). Estos resultados nos informan de que las personas son optimistas, esperan lo mejor ante situaciones difíciles y en cuanto al futuro, entre otras cosas. Por otro lado, pueden y saben controlar su vida personal fuera del trabajo, deciden cuando realizar aquellas actividades de su tiempo libre. Y por último, desconectan de los problemas que puedan haber tenido en su trabajo y realizan actividades que ayudan a la relajación

### **Análisis descriptivo de las variables criterio:**

*Tabla 2. Medias y desviaciones típicas de las variables criterio del estudio.*

VARIABLES CRITERIO	Media	Desv. Tip.	Mínimos	Máximos
Agotamiento Emocional	1,64	1,29	0	5
Vigor	4,82	0,82	3,44	5,89

En la variable vigor se da una media de 4.82, estando está muy próxima a la puntuación máxima (5.89). Se obtiene así un resultado muy alejado del resultado de la variable agotamiento emocional (M= 1.64), con una diferencia de 3.18 puntos entre ambas variables, lo que indica que los trabajadores participantes del estudio mantienen sus niveles de energía y perseverancia por encima de los de agotamiento emocional. Los datos que reflejan la tabla son muy importantes en todos los sectores de actividad, pero necesita ser mucho más estable en el sector servicios, y más cuando los resultados van ligados a personas. Han sido varios sectores los encontrados entre la muestra, pero los más significativos han sido el ámbito de los RR.HH y el sanitario. Casualmente el porcentaje de interacción con personas es elevado en ambos dos (más de 80% de la jornada), por lo que mantener al vigor muy por encima del agotamiento emocional es algo positivo y necesario.

La distancia entre la emoción sentida y la requerida (disonancia) puede hacer que el agotamiento o carga emocional aumente significativamente. Tanto el personal sanitario como el personal de un departamento de RRHH, están continuamente interactuando con personas. Por su parte, el sanitario está entre el paciente y su salud, y el técnico o responsable de RRHH entre el empleado y su trabajo. Tanto la salud como el trabajo son dimensiones de mucho peso en la vida de las personas, por lo que las personas que de alguna manera controlan esas dimensiones están expuestas a sentir estrés y flaqueza en su día a día. Pero el resultado que podemos apreciar en el estudio es otro, el vigor gana con creces a la variable agotamiento, por lo que los trabajadores tienen la fuerza necesaria para estar estables en su día a día y mejorar el servicio que prestan.

### **Correlaciones entre las variables criterio y las variables predictoras.**

Las correlaciones que se dan entre las diferentes variables (Ver tabla 3.) estudiados en nuestro estudio confirman la relación que hay entre alguna de ellas. Hay que destacar que el estrés de rol se correlaciona estadísticamente y de manera significativa con el agotamiento emocional ( $p < 0.01$ ). Para dar una explicación correcta a esta correlación existente entre estas dos variables, se realizó un análisis de componentes de la variable estrés de rol (Ver tabla 4) para ver el comportamiento de dichas variables de manera más precisa. En este caso, en el estrés de rol se dan tres componentes principales, mientras que en el agotamiento emocional se comprobó que los seis ítems forman un

único componente. No obstante, las correlaciones muestran que los ítems pueden agruparse teóricamente en dos dimensiones (físico y emocional). Esta forma nos ayuda a llegar a ver más en profundidad la correlación tan fuerte que se da entre ellas. Por lo tanto podemos afirmar que cuando una persona en su trabajo siente que hay una planificación incorrecta de sus tareas o funciones, inoportunas/escasez de órdenes y/o realización de numerosas tareas a la vez, se produce un agotamiento y una frustración importante en el estado físico y psicológico de la persona

Tabla 3. Correlaciones de las variables medidas.

	<b>Incivismo Laboral</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Estrés de Rol</b>	<b>de Vigor</b>	<b>Distancia psicológica</b>	<b>Recup. control</b>	<b>Optimismo</b>
<b>Incivismo laboral</b>							
<b>Agotamiento emocional</b>	,255						
<b>Estrés de Rol</b>	,209	,727**					
<b>Vigor</b>	-,135	-,436*	-,283				
<b>Distancia psicológica</b>	,127	,130	,343	-,245			
<b>Recup. control</b>	,154	,178	,077	-,123	-,026		
<b>Optimismo</b>	-,534**	-,353	-,389*	,037	-,012	-,027	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Además de esto, señalar la relación entre la variable optimismo con las variables incivismo laboral ( $p < 0.05$ ) y estrés de rol ( $p < 0.01$ ), dándose una correlación significativa y curiosa entre estas tres variables. Lo primero que cabe señalar es la importancia del optimismo en todas las facetas de la vida, pero muy concretamente en el plano profesional. La variable optimismo se puede dividir en cuatro componentes básicos (Ver tabla 5): situaciones generales con un grado importante de complicación la espera de resultados buenos y esperanzadores, el disfrute de las personas más próximas, seguridad positiva y por último pensamiento sobre las acciones que cada uno realiza son las correctas.

*Tabla 4. Análisis de componentes de la variable Estrés de Rol*

Variable	Componente		
	Órdenes	Planificación	Tareas
Estrés Rol1	,290	,907	-,127
Estrés Rol2	-,016	,956	-,156
Estrés Rol3	-,594	,080	,607
Estrés Rol4	,754	,214	,096
Estrés Rol5	,318	,328	,807
Estrés Rol6	,848	-,153	-,109
Estrés Rol7	,898	-,174	-,172
Estrés Rol8	,697	-,258	,449

Dicho esto, señalar la importancia de una disposición optimista para superar o hacer nulas las situaciones de estrés en el trabajo, dado que cuando una persona está segura de que lo que va a suceder es positivo y le va a resultar de su agrado, será más complicado que llegue a las situaciones como las antes apuntadas sobre estrés de rol. Por otro lado, explicar la correlación que se da del optimismo con la variable de incivismo laboral. Aquí se puede llegar a la misma explicación, las personas que de algún modo ven el futuro desde una óptica favorecedora y entusiasta, serán personas que no pasen por situaciones de exclusión y menosprecio por parte de su entorno profesional.

*Tabla 5. Análisis de componentes de la variable optimismo*

Variable	Componente			
	1	2	3	4
<b>Optimismo1</b>	,846	,106	-,173	,240
Item relleno	,688	-,396	,042	,470
<b>Optimismo3</b>	-,514	-,132	,082	,596
Item relleno	,789	,165	-,410	-,138
<b>Optimismo5</b>	,199	,268	,756	,257
Item relleno	,083	,550	-,525	,363
<b>Optimismo7</b>	-,003	,833	-,031	,236
Item relleno	,194	,584	,639	-,048
<b>Optimismo9</b>	-,555	,655	-,294	-,089
<b>Optimismo10</b>	,522	,264	,172	-,443

*Componentes:* 1: Situaciones complicadas, resultados positivos; 2: Seguridad positiva ante hechos cualesquiera; 3: Disfrute de amistades; 4: Pensamiento positivo de acciones propias.

Esta serie de correlaciones, viene a explicar y fortalecer la correlación ( $p < 0.05$ ) marcada entre las dos variables criterio del estudio. El vigor por su parte presenta tres componentes básicos: (Ver tabla 6) entusiasmo, energía y felicidad/orgullo, estos son los necesarios que hay que tener o desarrollar para combatir el agotamiento emocional, y que así no se lleguen a producir determinadas situaciones desafortunadas. Cuando alguien siente felicidad, está orgulloso de su trabajo, será muy difícil que se den situaciones de “estar quemado” o frustrado en el entorno laboral. Esto es algo muy importante, pues un día de trabajo representa, en algunas ocasiones, más de un tercio del día, por lo general suelen ser ocho horas de duración de una jornada de trabajo pero muchos profesionales invierten muchas horas más.

*Tabla 6. Análisis de componentes de la variable criterio Vigor*

Variable	Componentes		
	Entusiasmo	Energía	Felicidad/Orgullo
Vigor1	,591	,665	-,147
Vigor2	,556	,629	,396
Vigor3	,885	,104	-,376
Vigor4	,842	-,092	-,370
Vigor5	,761	-,317	-,425
Vigor6	,653	-,517	,358
Vigor7	,682	-,102	,288
Vigor8	,784	,007	,351
Vigor9	,462	-,248	,279

## Estudio diario

### Análisis descriptivo de las variables predictoras:

Tabla 1. Medias y desviaciones típicas de las variables predictoras del estudio.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Momento del día	Media	Desv. Tip.	Mínimos	Máximos
Incivismo laboral	Tarde	1,20	0,44	1	3
Estrés de Rol	Tarde	2,10	0,57	1	3,38

VIGOR	Momento del día	Media	Desv. Tip.	Mínimos	Máximos
Optimismo	Mañana	4,94	0,87	2	6,81
Optimismo	Noche	5,05	0,81	2,33	7
Dist. Psicológico	Noche	3,43	1	1	5
Control	Noche	3,85	0,95	1	5

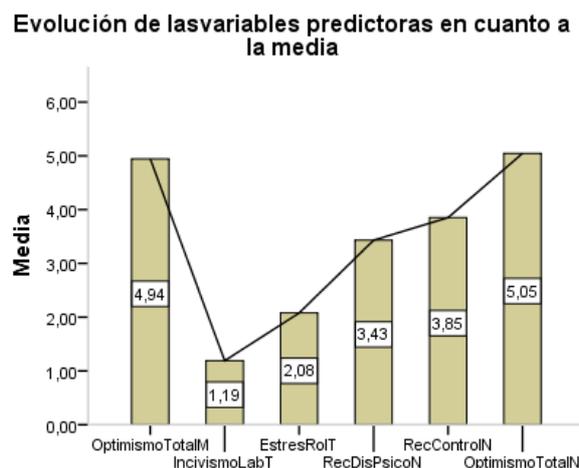
La tabla 1 presenta la información relativa al análisis descriptivo a través de la media y la desviación típica sobre las variables consideradas para nuestro segundo estudio, el cual hace referencia al estado o bien a un momento concreto del día y de la semana. Centrándonos primeramente en estrés de rol e incivismo laboral como variables predictoras a nivel teórico, podemos observar que sigue siendo mayor el estrés de rol ( $M=2.10$ ) con una DT de 0.57 que el incivismo laboral ( $M=1.20$ ) con una DT de 0.44, tal y como pasaba en el estudio general con estas dos mismas variables. Estas han sido estudiadas una vez que los trabajadores finalizaban la jornada de mañana o tarde dependiendo de su horario de trabajo. Es cierto, que puntúan algo menos que en el estudio anterior, pero que el estrés sigue siendo algo preocupante y presente en el día a día de los trabajadores. Por su parte, las restantes variables predictoras a nivel teórico del estudio, nos presentan datos muy positivos, contrarrestando de alguna manera los anteriores. Tanto el optimismo a la hora de levantarse ( $M=4.94$ ), como a la hora de acostarse ( $M= 5.05$ ) reflejan datos muy satisfactorios, dado que los trabajadores se muestran seguros de poder tener un buen día antes de iniciar la jornada de trabajo, al igual que por la noche y una vez que terminan la misma, llegando a ser incluso algo superior esta última, ya que la media es algo superior. Pese a pasar por momentos de tensión o estrés generado surgido por alguna acción puntual en su trabajo, el optimismo de los participantes es muy importante y ayuda a que su día a día sea mejor.

Por otro lado, también hay que hablar sobre la variable recuperación, estudiada a nivel teórico con las variables distanciamiento psicológico y control. Al igual que ha sucedido con el estrés de rol e incivismo laboral en el estudio anterior, el control ( $M= 3.85$ ) sigue siendo mayor que el distanciamiento psicológico ( $M= 3.43$ ). Estas variables son medidas por la noche, cuando los trabajadores se encuentran en sus casas tranquilos y habiendo pasado algunas horas desde que dejaron de trabajar.

Estos datos nos ayudan a afirmar que efectivamente, los trabajadores si son capaces de desconectar realizando actividades diferentes y gratificantes. Con más fuerza aún se establece la variable control, puntuando algo por encima dejando ver el poder de decisión y la autonomía que tienen estos a la hora de decidir sobre su propio tiempo y una vez que rompen con el horario laboral.

Para mostrar de manera más visual todo lo explicado anteriormente, se ha confeccionado el gráfico que se muestra a continuación, donde se puede ver su comportamiento.

*Gráfico 1. Evolución de las medias semanales en las variables predictoras teniendo en cuenta el momento del día*



Como se puede observar y sea comentado anteriormente, el global de una semana de trabajo de estos participantes es más que aceptable. Se observa que empiezan el día con altos niveles de optimismo y que en ocasiones finalizan la jornada sintiendo algo de

estrés e incivismo laboral, este último en contadas situaciones. Pero la clave de esta evolución está en cómo terminan el día este grupo de participantes, y es que lo finalizan de una manera muy positiva, donde sus niveles de optimismo siguen siendo altos, incluso algo mayores que por la mañana. La recuperación es aceptable, dado que distanciamiento psicológico y control no son puntuaciones muy elevadas, pero suficientes como para desconectar y controlar su vida fuera del trabajo.

### **Análisis descriptivo de las variables criterio**

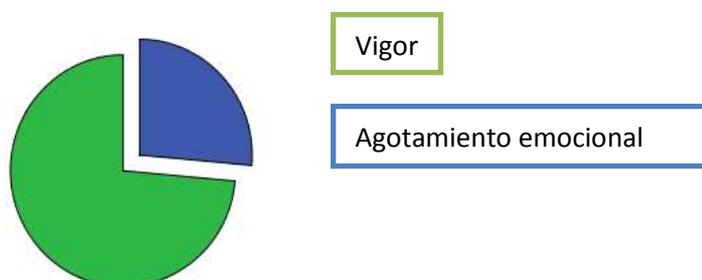
*Tabla 2. Medias y desviaciones típicas de las variables criterio del estudio*

VARIABLES CRITERIO	Momento del día	Media	Desv. Tip.	Mínimos	Máximos
Agot. emocional	Tarde	1,64	1,23	0	5
Vigor	Noche	4,57	0,90	2,38	6,00

Podemos observar en la tabla 2 que la media de vigor está muy por encima de la de agotamiento emocional. Las variables criterio del estudio nos enseñan una vez más, como ya lo hicieron en el estudio general, que el vigor con una media de 4.57 está muy por encima del agotamiento emocional, reflejando este una media de 1.64. La energía que muestran los participantes del estudio, nos dejan ver sus ganas y su inquietud por el trabajo que realizan en su día a día. El estar inmerso en el trabajo y mostrar entusiasmo en el entorno laboral, hace que la fuerza de uno mismo se intensifique y logre reducir aquellos momentos en los que el estrés o cualquier otra situación desagradable se interponga en uno mismo. A continuación, podemos ver un gráfico de sectores donde se observa de manera mucho más visual la fuerza de la variable vigor respecto al agotamiento emocional.

El color azul representa al agotamiento y el verde al vigor. Claramente, si estos dos sectores tuvieran vida propia el vigor se comería al agotamiento.

Grafico 2. Gráfico por sectores de las variables criterio.



### Correlaciones entre las variables criterio y las variables predictoras.

Tabla 3. Correlaciones de las variables medidas.

		Variables predictoras					
		<b>Incivismo Laboral</b>	<b>Estrés de Rol</b>	<b>Optimismo Mañana</b>	<b>Optimismo Noche</b>	<b>Dist. psicológica Noche</b>	<b>Control Noche</b>
Variables Criterio	Momento del día	Tarde	Tarde	Mañana	Noche	Noche	Noche
	<b>Agotamiento emocional</b>	,268**	,282**	-,446**	-,301**	,010	-,006
	<b>Vigor</b>	-,208*	-0,58	,217**	,224**	-,001	-,028

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 3 se exponen las correlaciones entre las variables criterio y variables predictoras a nivel teórico, teniendo en cuenta el momento del día en el que se toman los datos. Los datos del presente trabajo indican que:

- El incivismo laboral y el estrés de rol están positiva y significativamente relacionados con el agotamiento emocional ( $p < 0.01$ ). Es decir, recibir malas órdenes por parte de las superiores, desorden en la planificación del tiempo y tareas, así como tener que realizar muchas acciones a la vez, hace que aumente de manera considerable el agotamiento emocional. El incivismo laboral también hace que los niveles de agotamiento se vean afectados y aumente cuando los trabajadores sufren algún tipo de menosprecio por parte de su entorno laboral.

- Al mismo tiempo, el agotamiento emocional se correlaciona de manera significativa y negativamente tanto con el optimismo de la mañana (en mayor medida) y con el de la noche. Ante este hecho, se puede señalar que el mantener una visión presente y futura optimista hace que disminuya el posible temor de levantarse por las mañanas, bajar a niveles nulos la frustración por el trabajo, etc.
- La variable criterio que correlaciona de manera positiva y significativamente con el optimismo de la mañana y el de la noche es el vigor. Esto deja claro que para que el trabajo se llene de energía, la inspiración cobre protagonismo y se sienta orgullo por lo que se realice, entre otras cosas, el optimismo será clave. Cuando se piensa en el futuro y se espera algo bueno y/o cuando se esperan más cosas buenas que malas, se produce un estado optimista a nivel profesional y personal que se traduce, como bien se ha comentado anteriormente, en una fuerza y una energía que será clave para poder escalar tanto en el personal como el profesional.
- Dentro de las correlaciones que se producen con la variable vigor, hay que señalar la que se da con incivismo laboral. Esta correlaciona de manera negativa y significativamente, lo que hace que el vigor, es decir, el entusiasmo y la fuerza de los trabajadores se vea dañada cuando se incrementan los niveles de incivismo laboral. Cuando la gente no se siente cómoda en su lugar de trabajo, debido a un comentario ofensivo, menosprecio de los compañeros y/o responsables directos, el entusiasmo por ir a trabajar y el orgullo que se puede llegar a sentir se ven reducidos al mínimo.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

El objetivo que se ha perseguido a lo largo de este estudio ha sido explorar sobre los niveles de bienestar laboral de los trabajadores de la provincia de Vizcaya, dentro del sector servicios con la ayuda de diferentes variables (Agotamiento emocional, vigor, optimismo, distanciamiento psicológico, control, incivismo laboral y estrés de rol). Para ello se ha tenido en cuenta, tanto la disposición o tendencia general de los mismos como al estado o momento concreto durante una semana laboral. Además, también se recogieron datos sociolaborales para tener un mayor conocimiento de los participantes.

Han sido muchos los modelos teóricos e investigaciones que con el paso de los años han tratado en profundidad diferentes elementos o factores que de algún u otro modo

modifican o alteran el bienestar de las personas en sus entornos de trabajo. Sin separarnos del modelo teórico que ha ayudado a trazar las líneas de este estudio sobre el bienestar laboral, se observa que existen unas demandas laborales que afectan a la vida profesional del trabajador en su día a día, y que por otra parte se dan unos recursos que regulan o hacen desaparecer las altas demandas que sufren estos (Demerouti et al., 2001).

Una vía directa y más tratándose de empleados del sector servicios, son las consecuencias y la influencia de como el manejo continuado de interacciones sociales y emocionales puede suponer cambios importantes en los diferentes puestos de trabajo (Hochschild, A. R, 1983). Esta afirmación nos ayuda para ver la importancia y las consecuencias que tiene el agotamiento emocional en el estado físico y psicológico de los trabajadores. Por otro lado, hay que mostrar la importancia que tiene el vigor dentro del estado anímico del empleado en su puesto de trabajo. Este factor contiene fórmulas que son claves para el bienestar del trabajador. Hay estudios que afirman que los empleados que muestran niveles importantes de esta variable se presentan como personas enérgicas, conectan de forma eficaz con las actividades de su trabajo y se perciben a sí mismos como capaces de afrontar completamente las demandas de su trabajo. (Salanova M, Llorens S., 2009).

Cuando las demandas del puesto se mantienen durante tiempo prolongado en niveles altos, el trabajador empieza a desarrollar escudos que le protejan de las situaciones que pueden hacer mella en su estado físico y psicológico. Este hecho hace que el trabajador sufra un desgaste y un cansancio energético que puede resentir su ritmo de trabajo, aumentar sus niveles de estrés, así como las ganas de hacer las cosas bien y de intentar llegar a los objetivos marcados por la organización. Además, estas situaciones pueden llegar a crear ambientes hostiles entre los miembros de la propia empresa. El cansancio emocional, puede referirse al sentimiento de las personas de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, sintiéndose debilitadas y agotadas, sin ninguna fuente de reposición y careciendo de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema (Maslach C., 2009).

Por lo tanto las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo físico y mental sostenido, por ejemplo el ritmo y la carga de trabajo (Moreno-Jiménez, B. et al., 2006). Como señalan los modelos teóricos e

investigaciones sobre el bienestar de los trabajadores, se demuestran que ante una excesiva demanda del puesto, el trabajador realiza estrategias de afrontamiento activo que pueden suponerle un desgaste energético, lo que sostenido en el tiempo puede influir en su desempeño y su vinculación con la empresa (Bakker y Demerouti, 2006; Schaufeli y Bakker, 2004).

Es necesario que existan recursos, que antes señalábamos su importancia para minimizar el choque que pueden provocar las demandas sobre los empleados. Para ello, se puede hablar de recursos que fortalezcan la energía y la fuerza de los empleados, estos pueden ser el optimismo, la distancia psicológica o el control. Como antes hemos señalado, se ha comentado sobre la existencia de recursos, es decir, aquellos que contrarrestan o ayudan a disminuir el impacto de las demandas laborales, que como bien señala Demerouti junto con otros autores, tratan de buscar soluciones que faciliten la buena marcha de las personas en las organizaciones, y que así, se lleguen a dar los objetivos marcados y se disminuyan los efectos de las demandas laborales (Demerouti, et al., 2001)

Los participantes de este estudio en una disposición general, como en momentos concretos de su jornada semanal de trabajo, cuentan con niveles muy altos de vigor. Esto se refleja en las variables (Optimismo, distancia psicológica y control), que a nivel teórico hacen más estable a esta variable y que mantienen de igual manera niveles altos a nivel individual. El optimismo es la variable más destacable, dado que los resultados obtenidos están muy próximos a los máximos posibles. Esta variable nos ha ayudado a entender la importancia de su presencia dentro del bienestar laboral del trabajador. Los trabajadores que atravesando por momentos difíciles en sus organizaciones están seguros de llegar a obtener resultados buenos y/o esperanzadores, tendrán mucho más difícil encontrarse con síntomas de agotamiento emocional. Al igual que aquellos que saben disfrutar de las amistades y se apoyan en la gente que tienen al lado. Normalmente serán personas que están seguras de que sí mismos y de las acciones que realizan. Además, esta variable que nos ha destapado muchas claves para llevar una vida profesional más agradable, también nos descubre la importancia que toma respecto a situaciones de incivismo laboral. Que los trabajadores se encuentren en una postura optimista hace que no se den en ellos conductas de marginación, discriminación y vejación por parte del entorno y que puedan llegar a su hundimiento humano como persona (Moreno-Jiménez, et al., 2002).

Las variables de distanciamiento psicológico y control que a nivel correlacionar no muestran significancia con ninguna de las variables utilizadas en el estudio, si lo hacen a nivel descriptivo. Es cierto, que no tienen medias muy abultadas pero sí lo suficientemente altas para tenerlas en cuenta. La distancia psicológica es muy importante, dado que marcar rutinas en la vida diaria de las personas que favorezcan la relajación o la desconexión, hace que las personas inicien la semana con mayores niveles de compromiso y sean más proactivos en su trabajo (Sanz-Vergel A.I et. al, 2009). Por su parte, el control es la variable que da las medias más bajas en ambos estudios (general y diario), pero con un nivel estable como para confirmar que el grupo de trabajadores elegidos para el estudio pueden organizar su vida fuera del trabajo como a ellos les interese, haciendo mucho más fácil su vida dentro del entorno laboral.

Gracias al gráfico sobre la evolución de las medias semanales en las variables predictoras a lo largo de un día de trabajo de este grupo de participantes, muestra la importancia de la variable de la que venimos hablando a lo largo de esta última parte del trabajo. Una posición optimista al inicio y al final del día forma un escudo protector y un recurso principal frente a los altos niveles de estrés que se dan a lo largo del estudio y dentro de la jornada de trabajo. De esta manera se reducirá o se evitará la aparición de algunas demandas laborales como el nombrado agotamiento emocional. Importante en esta evolución es la aceptable presencia que toman otras variables como el distanciamiento psicológico y el control. Estas ayudan a llegar al final del día de manera tranquila y relajada para cerrar el ciclo del día con niveles de optimismo incluso más altos que por la mañana.

La conclusión está muy clara. Partiendo de un recurso como es el optimismo a primera hora de la mañana y cerrando con niveles aceptables o más altos al final del día, le posiciona a esta variable como un recurso que ayuda a minimizar las demandas laborales surgidas entre otras cosas por el estrés, pudiéndose transformarse este último en la clave de un cansancio que impide el bienestar laboral de los trabajadores.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Moreno-Jiménez, B (2004). Relaciones contractuales y acoso psicológico en el trabajo: un análisis comparativo. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 2004, vol. L, nº 197, 19-26
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Morante-Benadero M.E, Rodríguez-Carvajal, R. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: Un estudio en población española. *Psicología en Estudio, Maringá*, v. 10, n. 1, p. 3-10, jan. /abr. 2005.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R. La adicción al trabajo. (2005) *Psicología Conductual*, 13,3, 417-428.
- Ramis C, Manassero A, García E.(2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *CiencTrab*. Abr-Jun; 11 (32): 85-95).
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal,R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo I, Valle, C., van Dierendonck, Dirk. (2006) Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff.
- Pereira Benevides A.M., Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., González Gutiérrez J.L. (2002) La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: El “inventario de burnout de psicólogos”. *Clínica y Salud*, 13, 3, pp, 257-283, 2002.
- Moreno Jiménez, B. y Gálvez Herrer, M. La evaluación del desgaste profesional (burnout) en el ámbito médico.
- Moreno Jiménez, B. Arcenillas Fernández. V., Morante-Benadero M.E. Garrosa, E. (2005) Burnout en profesores de primaria: Personalidad y sintomatología. *Revista de Psicología del Trabajo y las organizaciones*. 2005, 21, 71-88

-Moreno Jiménez, B., Martínez Gamarra, M. Rodríguez-Muñoz, A., Gálvez Herrer, M. (2006) Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, 2006, 22, 3,333-346.

-Moreno Jiménez, B., M. Rodríguez-Muñoz, A., Sanz Vergel, A. I., Rodríguez-Carvajal,R. (2008). El efecto del acoso psicológico en el insomnio: el papel del distanciamiento psicológico y la rumiación. *Psicothema* 2008. Vol. 20, nº 4, pp. 760-765.

-Remor, E., Amorós, M. Carrobles, J.A. (2006). El optimismo y la experiencia de ira en relación con el malestar físico.

-Martinez-Correa, A., Reyes del Paso, G., Garcia-Leon, A Gonzalez-Jareno, M.I. (2005). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*. Vol. 18, nº 1, pp. 66-72.

-Moreno Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., Rodríguez-Carvajal,R. (2011). Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor. *Psicothema* 2012. Vol. 24, nº 1, pp. 79-86.

-Moreno Jiménez, B., Sanz Vergel, A. I., Sebastián, J. Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Sabine Sonnentag. (2010). Adaptación del «Cuestionario de Experiencias de Recuperación» a una muestra española.*Psicothema* 2010. Vol. 22, nº 4, pp. 990-996

-Alcover, C. y Pérez Torres, V. (2011) Riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad. Influencia del control sobre el trabajo, el apoyo social y la autoeficacia laboral sobre el afrontamiento de las demandas del puesto, la satisfacción laboral y la intención de abandono.

-Revista: Ciencia & Trabajo. Año 2011- Número 32- Abril/Junio

-[www.uam.es/esalud](http://www.uam.es/esalud)

-Instituto Nacional de Estadística (INE).

-[www.ine.es](http://www.ine.es)

## Datos Sociodemográficos

Sexo  1 Hombre  2 Mujer

Edad  Años

Relaciones personales  1 Con pareja habitual  2 Sin pareja habitual  3 Sin pareja

Número de hijos  Hijos

### Nivel de Estudios

<input type="checkbox"/> 1 Sin estudios	<input type="checkbox"/> 2 Estudios primarios o FPI. Graduado escolar	<input type="checkbox"/> 3 ESO, BUP, FP II	<input type="checkbox"/> 4 Bachillerato, COU, FP III
<input type="checkbox"/> 5 Diplomatura, Ingeniería Técnica	<input type="checkbox"/> 6 Licenciatura, Arquitect. Ingeniería Superior	<input type="checkbox"/> 7 Titulación de tercer ciclo (Doctorado, Master...)	<input type="checkbox"/> 8 Otros (especificar) _____

¿Cuál es tu profesión? .....

Servicio/área .....

Sección .....

¿Tiene personal a su cargo?  1 Sí  2 No

Experiencia en el mismo puesto de trabajo  /  Años / meses

¿Qué tiempo lleva en el mismo Centro? .....

Experiencia laboral  /  Años / meses

Situación laboral  1 Fijo/a  2 Contratado/a  3 Otros contratos (especificar).....

¿Eres autónomo?  1 Sí  2 No

### En tu jornada laboral, trabajas principalmente con:

**Personas** (desarrollando tareas sociales que impliquen por ejemplo relacionarse con clientes, con pacientes, etc.) Nº aproximado \_\_\_\_\_

1 Más del 80%  2 Entre 60%-40%  3 Entre 40%-20%  4 Menos del 20%

**Datos** (llevando a cabo tareas mentales como pueden ser procesar información, mantener niveles de atención constante, cálculo mental, etc.)

1 Más del 80%  2 Entre 60%-40%  3 Entre 40%-20%  4 Menos del 20%

**Cosas** (realizando tareas físicas, que se caracterizan por manipular, desplazar, cargar, etc.)

1 Más del 80%  2 Entre 60%-40%  3 Entre 40%-20%  4 Menos del 20%

¿En cuál de los siguientes sectores estás trabajando?

Industria / Construcción / Comercio / Servicios / Transporte / Bancario – Seguros / Consultoría / Comunicación / Gobierno – Servicio Civil / Educación / Salud y trabajo Social / Cultura y Placer / Agricultura / Otros (especificar): \_\_\_\_\_

Anexo 2: Protocolo de evaluación

CUESTIONARIO GENERAL SOBRE BIENESTAR LABORAL

Con el presente estudio pretendemos conocer su nivel de bienestar laboral. Para ello es necesario que cumplimente, solo una vez, este cuestionario. Por favor, marque en cada pregunta la respuesta más adecuada para usted.

*Optimismo*

	Generalmente...	No, no es cierto						Sí, es cierto
1	Aunque la situación sea difícil, voy a esperar lo mejor	1	2	3	4	5	6	7
2	Me resulta fácil relajarme	1	2	3	4	5	6	7
3	Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará	1	2	3	4	5	6	7
4	Soy optimista en cuanto al futuro	1	2	3	4	5	6	7
5	Disfruto un montón de mis amistades	1	2	3	4	5	6	7
6	Es importante estar siempre ocupado	1	2	3	4	5	6	7
7	No espero que las cosas salgan a mi manera	1	2	3	4	5	6	7
8	No me disgusto fácilmente	1	2	3	4	5	6	7
9	No cuento con que me sucedan cosas buenas	1	2	3	4	5	6	7
10	Espero que me ocurran más cosas buenas que malas	1	2	3	4	5	6	7

*Incivismo laboral*

	Generalmente me he encontrado en situaciones en las que alguno de mis superiores o compañeros...	No, no es cierto					Sí, es cierto
1	Me han menospreciado y/o subestimado	1	2	3	4	5	
2	Me han prestado poca atención a mis declaraciones o han mostrado poco interés en mi opinión	1	2	3	4	5	
3	Han hecho comentarios humillantes o degradantes sobre mi						

		1	2	3	4	5
4	Se han dirigido a mi en términos poco profesionales, públicamente o en privado	1	2	3	4	5
5	He sido ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional	1	2	3	4	5
6	Han hecho intentos no deseados de implicarme en discusiones sobre asuntos personales	1	2	3	4	5

*Agotamiento emocional*

Generalmente...		No, no es cierto						Sí, es cierto
7	Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	0	1	2	3	4	5	6
9	Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Me siento “quemado” en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
11	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
12	Siento que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6

*Estrés de Rol*

Generalmente.....		No, no es cierto			Sí, es cierto
1	Las órdenes que se me dan son vagas y ambiguas	1	2	3	4

2	Las órdenes que me dan mis superiores son poco sistemáticas	1	2	3	4
3	Creo que la planificación que me dan sobre el trabajo es clara	1	2	3	4
4	Creo que tengo demasiadas tareas que realizar a la vez	1	2	3	4
5	Siento una sobrecarga en mi trabajo debido a la escasez de personal	1	2	3	4
6	Tengo que atender a demasiados clientes	1	2	3	4
7	Creo que tengo demasiadas tareas que realizar a la vez	1	2	3	4
8	Tengo trabajo en exceso debido a la calidad de mis clientes	1	2	3	4

### *Recuperación*

Generalmente...		No, no es cierto				Sí, es cierto
1	Después del trabajo, he sido capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5
2	Cuando he salido de trabajar, me he olvidado completamente del trabajo	1	2	3	4	5
3	He sido capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5
4	A veces me he tomado un respiro de las demandas de mi trabajo	1	2	3	4	5
5	He podido decidir por mí mismo qué actividades hacer durante mi tiempo libre	1	2	3	4	5
6	Fuera del trabajo, he podido decidir mi horario	1	2	3	4	5
7	He decidido por mí mismo cómo pasar mi tiempo libre	1	2	3	4	5
8	Fuera del trabajo, las tareas que he tenido que hacer las he llevado a cabo en el momento en que yo he decidido	1	2	3	4	5

Vigor

Hoy...	Nunca	Ninguna vez	Casi nunca	Algunas veces	Una vez al mes o menos	Regularmente	Bastantes veces	Pocas veces a la semana	Casi	Todos los días
1	En mi trabajo me he sentido lleno de energía	1	2	3	4	5	6			
2	He sido fuerte y vigoroso en mi trabajo	1	2	3	4	5	6			
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo	1	2	3	4	5	6			
4	Mi trabajo me inspira	1	2	3	4	5	6			
5	Cuando me levante por la mañana tendré ganas de ir a trabajar	1	2	3	4	5	6			
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	1	2	3	4	5	6			
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>			
8	He estado inmerso en mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>			
9	Me “dejo llevar” por mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>			

**¡ Muchas gracias por su colaboración !**

## CUESTIONARIO DIARIO

### SOBRE BIENESTAR

Mediante el siguiente estudio de diario, pretendemos llegar a comprender los procesos existentes entre los factores laborales, personales y de la salud. Para ello, es importante conocer cómo estos procesos evolucionan a lo largo del día y de la semana. Así pues, le pedimos su colaboración cumplimentando el siguiente cuestionario durante 5 días laborables. Aspectos a tener en cuenta:

1. Debe cumplimentar este cuestionario durante 5 días laborables, en 3 momentos diferentes:
  - Por la mañana, antes de ir a trabajar
  - Por la tarde, al final del día de trabajo
  - Por la noche, antes de ir a dormir
2. Utilice lápiz o bolígrafo. En caso de equivocación, borre o tache la respuesta no deseada con el fin de que quede clara la respuesta final.
3. Conteste de la forma más sincera posible, recuerde que sus datos son totalmente anónimos. En cualquier caso, se proporcionará una copia de este documento si se solicita a los responsables de esta investigación (eva.garrosa@uam.es; Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid).
4. No existen respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que su respuesta refleje su experiencia personal.
5. Responda a todas las cuestiones aunque no esté totalmente seguro/a. Elija la opción que más se adecue en función de las escalas de respuesta que se presentan.
6. Es posible que exista repetición y semejanza en algunas de las preguntas, su respuesta a cada una de ellas es de gran valor aunque parezca ya contestada.
7. No hay límite de tiempo aunque lo mejor es que conteste con rapidez.

**IMPORTANTE:** *Por favor, cumplimente los siguientes campos con los que se pretende generar un código personal que sólo usted conocerá. Es **fundamental** que lo cumplimente para unirlo con el cuestionario que cumplimentó previamente, dado que ambos cuestionarios son anónimos. Además, si posteriormente quiere conocer sus resultados, puede hacerlo indicando este código a los responsables de la investigación.*

**Escriba la primera letra del nombre de su madre**

**Escriba la primera letra del nombre de su padre**

**Escriba el día en el que nació**

**Escriba las dos últimas cifras del año en el que nació**


Muchas gracias por su colaboración.

## DÍA (LUNES, MARTES, MIÉRCOLES, JUEVES Y VIERNES)

### POR LA MAÑANA, ANTES DE IR A TRABAJAR

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario .....

Hora a la que vas a empezar a trabajar .....

#### Sueño

¿Cuántas horas has dormido esta noche?	..... horas
--	-------------

¿Cómo valorarías la calidad de sueño de esta noche?	Muy mala	Bastante mala	Mala	Buena	Bastante buena	Muy buena
---	----------	---------------	------	-------	----------------	-----------

#### Optimismo

	Hoy...	No, no es cierto						Sí, es cierto
1	Aunque la situación sea difícil, voy a esperar lo mejor	1	2	3	4	5	6	7
2	Me resulta fácil relajarme	1	2	3	4	5	6	7
3	Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará	1	2	3	4	5	6	7
4	Soy optimista en cuanto al futuro	1	2	3	4	5	6	7
5	Disfruto un montón de mis amistades	1	2	3	4	5	6	7
6	Es importante estar siempre ocupado	1	2	3	4	5	6	7
7	No espero que las cosas salgan a mi manera	1	2	3	4	5	6	7
8	No me disgusto fácilmente	1	2	3	4	5	6	7
9	No cuento con que me sucedan cosas buenas	1	2	3	4	5	6	7
10	Espero que me ocurran más cosas buenas que malas	1	2	3	4	5	6	7

**DÍA (LUNESMARTES, MIÉRCOLES, JUEVES Y VIERNES))**

**POR LA TARDE, DESPUÉS DE TRABAJAR**

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario .....

Hora a la que has terminado de trabajar .....

*Estrés de Rol*

	Hoy.....	No, no es cierto			Si, es cierto
1	Las órdenes que se me han dado son vagas y ambiguas	1	2	3	4
2	Las órdenes que me han dado mis superiores son poco sistemáticas	1	2	3	4
3	Creo que la planificación que me han dado sobre el trabajo es clara	1	2	3	4
4	Creo que he tenido demasiadas tareas que realizar a la vez	1	2	3	4
5	He sentido una sobrecarga en mi trabajo debido a la escasez de personal	1	2	3	4
6	He tenido que atender a demasiados clientes	1	2	3	4
7	He tenido demasiadas tareas que realizar a la vez	1	2	3	4
8	He tenido trabajo en exceso debido a la calidad de mis clientes	1	2	3	4

*Incivismo laboral*

Hoy me he encontrado en situaciones en las que alguno de mis superiores o compañeros...		No, no es cierto				Sí, es cierto
1	Me han menospreciado y/o subestimado	1	2	3	4	5
2	Me han prestado poca atención a mis declaraciones o han mostrado poco interés en mi opinión	1	2	3	4	5
3	Han hecho comentarios humillantes o degradantes sobre mi	1	2	3	4	5
4	Se han dirigido a mi en términos poco profesionales, públicamente o en privado	1	2	3	4	5
5	He sido ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional	1	2	3	4	5
6	Han hecho intentos no deseados de implicarme en discusiones sobre asuntos personales	1	2	3	4	5

## DÍA (LUNES, MARTES, MIÉRCOLES, JUEVES Y VIERNES))

### POR LA NOCHE

Hora a la que estás cumplimentando el cuestionario

.....

#### *Optimismo*

	Hoy...	No, no es cierto						Sí, es cierto
1	Aunque la situación sea difícil, voy a esperar lo mejor	1	2	3	4	5	6	7
2	Me resulta fácil relajarme	1	2	3	4	5	6	7
3	Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará	1	2	3	4	5	6	7
4	Soy optimista en cuanto al futuro	1	2	3	4	5	6	7
5	Disfruto un montón de mis amistades	1	2	3	4	5	6	7
6	Es importante estar siempre ocupado	1	2	3	4	5	6	7
7	No espero que las cosas salgan a mi manera	1	2	3	4	5	6	7
8	No me disgusta fácilmente	1	2	3	4	5	6	7
9	No cuento con que me sucedan cosas buenas	1	2	3	4	5	6	7
10	Espero que me ocurran más cosas buenas que malas	1	2	3	4	5	6	7

#### *Recuperación*

	Hoy...	No, no es cierto				Sí, es cierto
1	Después del trabajo, he sido capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5
2	Cuando he salido de trabajar, me he olvidado completamente del trabajo	1	2	3	4	5
3	He sido capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5
4	A veces me he tomado un respiro de las demandas de mi	1	2	3	4	5

	trabajo					
5	He podido decidir por mí mismo qué actividades hacer durante mi tiempo libre	1	2	3	4	5
6	Fuera del trabajo, he podido decidir mi horario	1	2	3	4	5
7	He decidido por mí mismo cómo pasar mi tiempo libre	1	2	3	4	5
8	Fuera del trabajo, las tareas que he tenido que hacer las he llevado a cabo en el momento en que yo he decidido	1	2	3	4	5

*Agotamiento emocional*

Hoy...		No, no es cierto						Sí, es cierto
1	Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	0	1	2	3	4	5	6
3	Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Me siento “quemado” en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
5	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6

Vigor

Hoy...		Nunca	Ninguna vez	Casi nunca	Pocas veces al año	Algunas veces	Una vez al mes o menos	Regularmente	Pocas veces	Bastantes veces	Pocas veces a la semana	Casi	Todos los días
1	En mi trabajo me he sentido lleno de energía	1	2	3	4	5	6						
2	He sido fuerte y vigoroso en mi trabajo	1	2	3	4	5	6						
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo	1	2	3	4	5	6						
4	Mi trabajo me inspira	1	2	3	4	5	6						
5	Cuando me levante por la mañana tendré ganas de ir a trabajar	1	2	3	4	5	6						
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	1	2	3	4	5	6						
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>						
8	He estado inmerso en mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>						
9	Me “dejo llevar” por mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>						