

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL Y DE LAS ORGANIZACIONES



TESIS DOCTORAL

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES,
ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS
INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES:
MODELO DEMANDA-CONTROL DE KARASEK
(1979)**

Presentada por
VICENTE DÍEZ VALDÉS
Licenciado en Psicología Industrial

Directora
Dr. Dña. AMPARO OSCA SEGOVIA

Madrid, 2015

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL Y DE LAS ORGANIZACIONES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES,
ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS
INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES:
MODELO DEMANDA-CONTROL DE KARASEK
(1979)**

Autor **D. VICENTE DÍEZ VALDÉS**
Licenciado en Psicología Industrial

Directora **Dr. Dña. AMPARO OSCA SEGOVIA**

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer, en primer lugar, a mi directora de Tesis, Amparo Osca, y amiga por haberme ayudado tanto a llegar hasta esta meta.

De forma muy especial quiero dedicar esta Tesis a mi familia que me han apoyado y sufrido en los momentos más complicados y siempre han estado a mi lado.

No me olvido de todos aquellos que han participado en las investigaciones ya sea respondiendo a los cuestionarios o ayudándome a conseguir la muestra. Gracias por vuestra generosidad.

Finalmente quisiera también dedicar la Tesis a aquellas personas que han influido en mí durante mi vida y que me enseñaron disciplina, constancia, paciencia y sobre todo a amar lo que hacemos.

ÍNDICES

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 FACTORES ANTECEDENTES EN LA ENSEÑANZA	21
1.2 FACTORES ANTECEDENTES EN LOS SERVICIOS SOCIALES	29
CAPÍTULO 2.- MODELO TEÓRICO Y VARIABLES DE ESTUDIO	33
2.1 MODELO DEMANDA-CONTROL.....	37
2.2 JUSTICIA ORGANIZACIONAL	42
2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	46
2.4 BURNOUT	47
2.5 SATISFACCIÓN LABORAL.....	51
2.6 DESEMPEÑO PERCIBIDO	53
2.7 CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS.....	54
2.8 ACCIDENTES LABORALES	57
CAPÍTULO 3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	59
CAPÍTULO 4.- MODELO DEMANDAS-CONTROL Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS ACCIDENTES EN PROFESIONALES DE AYUDA	63
4.1 OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	65
4.2 METODOLOGÍA	66
4.2.1 PROCEDIMIENTO	66
4.2.2 MUESTRA.....	67
4.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....	67
4.3 RESULTADOS	68
4.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	75
CAPÍTULO 5.- MODELO DEMANDAS-CONTROL-APOYO Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES DE AYUDA.....	79
5.1 OBJETIVO E HIPÓTESIS	82
5.2 METODOLOGÍA	83
5.2.1 PROCEDIMIENTO	83
5.2.2 MUESTRA.....	83
5.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....	84
5.3 RESULTADOS	86

5.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	102
CAPÍTULO 6.- EXTENSIÓN DEL MODELO DEMANDAS-CONTROL Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES DE AYUDA.....	107
6.1 OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	110
6.2 METODOLOGÍA.....	111
6.2.1 PROCEDIMIENTO.....	111
6.2.2 MUESTRA.....	111
6.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....	112
6.3 RESULTADOS.....	114
6.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	123
CAPÍTULO 7.- ESTRÉS DE ROL Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL, Y SU PAPEL EN LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES DE AYUDA.....	129
7.1 OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	132
7.2 METODOLOGÍA.....	133
7.2.1 PROCEDIMIENTO.....	133
7.2.2 MUESTRA.....	133
7.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....	134
7.3 RESULTADOS.....	135
7.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	140
CAPÍTULO 8.- CONCLUSIONES.....	145
ANEXOS.....	183
Anexo I. CUESTIONARIO DEL PRIMERO ESTUDIO.....	185
Anexo II. CUESTIONARIO DEL SEGUNDO Y TERCER ESTUDIO.....	199
Anexo III. CUESTIONARIO DEL CUARTO ESTUDIO.....	207

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

CAPÍTULO 2

Tabla 1. Programas de investigación del estrés asociados a los modelos conceptuales, las bases teóricas y los principales precursores	35
Tabla 2. Modelos transaccionales específicos para evaluación del estrés laboral junto a los factores determinantes.	36
Figura 1. Modelo Interaccional propuesto por Karasek (1979).....	37

CAPÍTULO 3

Figura 2. Modelo teórico Estudio 1	65
Tabla 3. Descriptivos, fiabilidades y correlaciones entre variables del Estudio 1	68
Tabla 4. Ecuación de regresión para predecir los Accidentes Laborales	69
Figura 3. Relación modulada entre las demandas por el control para predecir los accidentes 1	
Figura 4. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir los accidentes ...	71
Figura 5. Interacción triple demanda– control–apoyo para predecir los accidentes	71
Tabla 6. Ecuación de regresión para predecir el Malestar Físico.....	73
Figura 6. Interacción triple demanda–control–apoyo para predecir el malestar físico	74
Tabla 7. Resumen resultados del Estudio 1	75

CAPÍTULO 5

Figura 7. Modelo teórico Estudio 2	81
Tabla 8. Descriptivos, fiabilidades y correlación entre variables Estudio 2.....	87
Tabla 9. Ecuación de regresión para predecir la Percepción de la Salud	88
Figura 8. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir la salud percibida	89
Tabla 10. Ecuación de regresión para predecir el Agotamiento Emocional	89
Tabla 11. Ecuación de regresión para predecir el Cinismo	91
Figura 9. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir el agotamiento	90
Figura 10. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir el cinismo	92
Figura 11. Interacción triple demanda–control–apoyo para predecir el cinismo	93
Tabla 12. Ecuación de regresión para predecir la Satisfacción laboral	93
Figura 12. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir la satisfacción laboral	94
Figura 13. Interacción triple demanda-control-apoyo, para predecir la satisfacción.	95
Tabla 13. Ecuación de regresión para predecir las Conductas Contraproductivas.....	96
Figura 14. Relación modulada entre la demanda y el apoyo para predecir las conductas contraproductivas.....	97
Figura 15. Relación modulada entre el control y el apoyo para predecir las conductas contraproductivas.....	97

Tabla 14. Ecuación de regresión para predecir las el Desempeño	98
Figura 16. Relación modulada entre las demandas y el control para predecir el desempeño.	99
Figura 17. Relación modulada entre las demandas y el apoyo para predecir el desempeño.	100
Figura 18. Relación modulada entre el control y el apoyo para predecir el desempeño.	100
Figura 19. Interacción triple demanda x control x apoyo, para predecir la satisfacción	101
Tabla 15. Resumen resultados del Estudio 2.....	102

CAPÍTULO 6

Figura 20. Modelo teórico Estudio 3	109
Tabla 16. Descriptivos, fiabilidades y correlación entre variables.....	114
Tabla 17. Ecuación de regresión para predecir el Agotamiento.....	115
Tabla 18. Ecuación de regresión para predecir el Cinismo	116
Tabla 19. Ecuación de regresión para predecir la Satisfacción Laboral.....	117
Figura 21. Relación modulada entre las demandas y el control para predecir la satisfacción laboral.	118
Tabla 20. Ecuación de regresión para predecir las Conductas Contraproductivas.....	119
Figura 22. Relación modulada entre las demandas y la justicia para predecir las conductas contraproductivas.....	120
Tabla 21. Ecuación de regresión para predecir el Desempeño.....	121
Figura 23. Relación modulada entre las demandas y el control para predecir el desempeño.	122
Figura 24. Relación modulada entre el control y la justicia para predecir el desempeño ...	123
Tabla 22. Resumen resultados del Estudio 3.....	123

CAPÍTULO 7

Figura 25. Modelo teórico Estudio 4.....	131
Tabla 23. Descriptivos, fiabilidades y correlaciones entre variables del Estudio 4	136
Tabla 24. Ecuación de regresión para predecir la Satisfacción Laboral.....	137
Tabla 25. Ecuación de regresión para predecir el Desempeño.....	138
Tabla 26. Ecuación de regresión para predecir el Clima Organizacional	139
Tabla 27. Resumen resultados del Estudio 4.....	140

LISTA DE SIMBOLOS, ABREVIATURAS y SIGLAS

AMI = Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI)

APA = American Psychological Association; Asociación Americana de Psicología

CCO = comportamientos de ciudadanía organizacional.

CCP = comportamientos contraproductivos.

CLI = comportamientos laborales innovadores

COPSOQ = Cuestionario Psicosocial de Copenhague

DC = Modelo Demandas-Control

DCA = Modelo Demandas-Control-Apoyo

DCJ = Modelo Demandas-Control-Justicia

EJOC = Escala de Justicia Organizacional.

EPA = Encuesta de Población Activa

EU-OSHA = La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

IAI = Índice de Actividad Investigadora

INE = Instituto Nacional de Empleo

INSHT = Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

ISTAS = El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

ISTAS = Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud.

JD-R = Job Demands-Resources

MBI-GS = Maslach burnout inventory -General Survey

MBI-ES = Maslach burnout inventory -Educators Survey

MBI-SS = Maslach burnout inventory -Human Services Survey

NIOSH = National Institute for Occupational Safety and Health

OIT = Organización Internacional del Trabajo

OMS = Organización Mundial de Salud

VAIP = Valorización de la Actividad de I+D+i personalizada

WONT = Work & Organization

CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN

En las últimas tres décadas se han producido en el mundo occidental una serie de cambios: sociales, tecnológicos, económicos, etc., (el cambio es lo único que se caracteriza por ser permanente), y que han afectado a las organizaciones, reconfigurando las formas de organización del trabajo. Uno de estos cambios ha sido el desarrollo y el protagonismo creciente del sector servicios en el contexto socioeconómico, pudiendo afirmar que es el sector más importante en la economía española y europea en términos económicos y de empleo y el que ha experimentado mayor desarrollo en los últimos años. En 2013 los servicios representan el 72,1 % del valor añadido bruto. Cuatro quintas partes de esta aportación la realizan los servicios de mercado (fuente INE). Desde el punto de vista del empleo, según los resultados para el año 2013 de la Encuesta de Población Activa (EPA), los servicios proporcionan trabajo al 75.9 % de los ocupados. Y todo parece indicar que se profundizará esta tendencia todavía más en el futuro. La tercerización de la vida económica es causa y efecto, recurrente, de transformaciones sociales en referencia tanto a estilos de vida de la población como a la emergencia de nuevas condiciones de trabajo. Flipo (1988) distingue los servicios de tipo II como servicios no mercantiles, que se caracterizan por el hecho de que, aunque son valorados económicamente, no tienen “precio”, dado que para acceder a ellos no se requiere del cliente un desembolso directo. Se puede considerar aquí la mayoría de los servicios públicos prestados por el Estado: educación, sanidad y servicios sociales, policía, etc.). Cabe afirmar que en las últimas décadas, ha venido debilitándose el llamado “estado del bienestar”, que ha llevado como consecuencia a realizar un ensayo de fórmulas empresariales de gestión diferentes a las propiamente públicas, sobre todo en la educación, servicios sociales y sanidad, el caso más extremo de estas políticas ha consistido en la externalización de la gestión de los servicios públicos.

En definitiva, han surgido unas nuevas condiciones de trabajo. Y es que el trabajo no sólo proporciona toda una serie de funciones psicosociales positivas como por ejemplo: fuente de autorrealización, fuente de contactos interpersonal, fuente de identidad, fuente de seguridad económica, fuente de oportunidades para la interacción y los contactos sociales, etc., el trabajo puede ser también disfuncional para el individuo en función de las características que presente, cuando el trabajo es repetitivo, deshumanizante, humillante, monótono, y no potencia la autonomía, puede ser pernicioso para la persona contribuyendo a aumentar la

importancia de los riesgos psicosociales asociados: estrés, burnout, trabajo emocional, acoso laboral, violencia en el trabajo, etc. Los riesgos psicosociales siguen siendo los grandes desconocidos en el contexto de los riesgos laborales. Parecen invisibles u ocultos tras las cortinas de la cultura empresarial. La diferencia de respuestas entre individuos, a los mismos estímulos o semejantes, o a entornos mal gestionados o diseñados sirve, muchas veces, de coartada para minimizar los efectos de los riesgos psicosociales y fundamentalmente los que se relacionan con el estrés.

En el sector servicios las condiciones de trabajo tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones. Consecuencias como la insatisfacción, el bajo desempeño, las conductas contraproductivas, el absentismo, la rotación, etc. están directamente ligados a sus condiciones de trabajo. De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen, están asociadas a los riesgos laborales de su entorno laboral, siendo de especial relevancia en estos sectores de ayuda a personas los riesgos laborales de origen psicosocial, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas (por ejemplo: Melamed et al., 2006).

En España, la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1991, de 8 de Noviembre, BOE 10-11-1995), al reconocer la organización y la ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales, incorpora la necesidad de diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales con el objetivo de erradicarlos y ofrecer entornos laborales más saludables. Esta ley, al reconocer la organización y ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales ha recogido el interés de académicos y profesionales en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, y está fomentando una cultura y una sensibilidad en el mundo laboral que enfatiza la necesidad de identificar estos riesgos y prevenirlos.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y sus consecuencias, entre los que se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y absentismo. Y el que el burnout tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral,

preferentemente con los clientes de la organización. Cuando esas relaciones conllevan una exigencia desmedida y generan tensión psicológica aparecen las condiciones que propician que las fuentes de estrés laboral originen el patrón de respuestas que constituyen los síntomas del burnout. Varias sentencias han declarado el síndrome como accidente laboral. La más importante fue la del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco del 2 de noviembre de 1999, ya que abrió la puerta para considerar como accidente de trabajo una lesión anímica producida como efecto de la realización de un determinado trabajo. Luego llegaron la del Juzgado de lo Social nº 3 de Vitoria del 27 de marzo de 2002 y la del Juzgado de lo Social nº 16 de Barcelona del 27 de diciembre de 2002. También la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, en octubre del 2000, confirmó que el burnout es accidente laboral. Además el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña ha reconocido, en el año 2005, que el burnout es un accidente laboral, en una sentencia en la que confirma la incapacidad permanente absoluta concedida a una maestra de Barcelona, (Martínez de Viegol Lanzagorta, 2005).

La investigación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo es una de las principales causas de estrés laboral, enfermedades profesionales y accidentes laborales. Según la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2011), el 17,6% de los trabajadores considera que su estado de salud en el último año ha sido regular, malo o muy malo. Los colectivos que con mayor frecuencia manifiestan un peor estado de salud son: actividades culturales y servicios personales (23,7%) y actividades sanitarias y sociales (23,3%). También es más frecuente en mujeres (21,3% frente a 14,2% en hombres), en trabajadores de 45 años y más (23,5% frente a 13,2% en menores de 45 años) y en aquellos de nacionalidad distinta a la española (20,8% frente a 17,2% en españoles). Casi siete de cada diez trabajadores afirma estar expuesto a uno o más riesgos de accidente en su puesto de trabajo; este dato es inferior al obtenido en 2007 (68,5% frente a 70,9%). Entre los riesgos más nombrados aparecen, en primer lugar, los cortes y pinchazos seguidos de golpes, caídas de personas al mismo nivel, caídas de personas desde altura y accidentes de tráfico. Destaca la diferencia en la percepción de riesgos de accidente por sexo (75,9% para hombres y 60% para mujeres) y por tipo de contrato (74,4% para temporales y 67,4% para indefinidos). El 86,4% de los trabajadores señala que el problema de salud que les aqueja ha sido agravado o producido por el trabajo; fundamentalmente se trata de problemas como el *cansancio o agotamiento* (87,3%), los

trastornos musculoesqueléticos en general (87%) y el *estrés, ansiedad o nerviosismo* (82,1%).

Los trabajadores que desarrollan estrés son, fundamentalmente aquellos cuyas profesiones son denominadas de ayuda o de servicios, como son la enseñanza, la sanidad, los servicios sociales, etc. y se caracterizan por un agotamiento emocional extremo, la despersonalización en el trato con las personas y los clientes y la ausencia de realización personal en la ejecución del trabajo (Maslach, 1982). El rol del profesor en la sociedad actual es retardador, pero a la vez estresante. Esto es una verdadera "ambivalencia" que se siente y que se manifiesta de modos muy diversos. Del profesor se espera que eduque, que forme, que oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad junto con las elevadas exigencias cada vez más complejas tanto por parte de los alumnos, familiares como de los cambios y reformas de los planes de estudio y de la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo (por ejemplo, Marente, 2006; Pacheco, Rey y Pena, 2010). En el sector de los servicios sociales, el rol del personal de servicios sociales, no es menos retardador, ya es una pieza clave para conseguir el éxito en la satisfacción de las exigencias de los clientes, su proximidad y contacto directo con los usuarios les confiere una importancia estratégica, pero a su vez en una fuente de estrés que muchas veces supera los recursos personales. Los profesionales de los Servicios Sociales tiene que trabajar con frecuencia en contacto con personas con problemas, en ocasiones estas personas muestran desdén hacia el profesional, y apatía, al tiempo que establecen vínculos afectivos con los profesionales (Gil-Monte, 2005).

El coste de este problema para las organizaciones y para la sociedad es más que evidente. Según el reciente informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014), "Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks", el coste anual estimado de la depresión para la Unión Europea es de 617.000 millones EUR; los costes de absentismo y presentismo suponen 272.000 millones EUR, y la pérdida de productividad, 242.000 millones EUR. Otro ejemplo, En Francia, Trontin, Lassagne, Boini y Rinal (2010) señalaron que los costes anuales del estrés laboral se sitúan entre 2.050 millones y 3.240 millones EUR, mientras que en un estudio llevado a cabo por Bejean y Sultan-Taieb (2005) este coste se situaba entre 1.360 y 2.300 millones EUR. El Safe Work de Australia (2012) indica que los costes relacionados con el estrés mental para la sociedad australiana ascienden

a 4.300 millones de euros. Esta cifra incluye los gastos derivados de las interrupciones de la producción y los costes de los tratamientos médicos.

Así, la tesis doctoral está formada por cuatro estudios. En el primero nos hemos centrado en el modelo DCA y su papel en malestar (físico y psicológico) y en los accidentes laborales, en una muestra de trabajadores de los servicios sociales pertenecientes a una misma cooperativa (N=154).

En el segundo estudio, igualmente hemos tomado como antecedentes las fuentes de estrés, según el modelo DCA, y como consecuentes, por un lado variables relacionadas con la percepción de salud y el burnout, y por otro, variables relacionadas con los resultados organizacionales, satisfacción laboral, las conductas contraproductivas y el desempeño. Este estudio se ha realizado en una muestra de profesores de educación obligatoria (N=203).

En el tercer estudio hemos considerado la justicia organizacional como la tercera variable del modelo DC, es decir, Demandas-Control-Justicia (DCJ) y como variables consecuentes las relacionadas con la salud y el burnout, y con los resultados organizacionales, satisfacción laboral, conductas contraproductivas y desempeño. Este estudio se ha realizado en otra muestra de trabajadores de los servicios sociales (N=213).

Por último, el cuarto estudio, se ha centrado en profesores universitarios (N=171), y se ha estudiado el estrés de rol y la justicia organizacional, como indicadores de Demandas y de Control, respectivamente, y su relación con la satisfacción laboral, el clima organizacional y el desempeño.

1.1 FACTORES ANTECEDENTES EN LA ENSEÑANZA

Son muchas las razones que se pueden esgrimirse para justificar la investigación del estrés en el ámbito de la docencia, que incluye tanto la educación obligatoria y postobligatoria, como la educación universitaria. Y a pesar de que comparten características comunes, también hay muchas diferencias. Vamos a tratar en primer los factores antecedentes en la educación obligatoria y postobligatoria, para pasar después a tratar la educación universitaria.

El sector de la educación obligatoria y postobligatoria en España ha sufrido, en los últimos años, un conjunto de cambios legislativos, políticos, sociales, tecnológico y del propio sistema educativo, que ha llevado a que el rol docente sea cada vez más complejo, al mismo tiempo que hayan aumentado sus exigencias, y como consecuencia la preeminencia de los riesgos psicosociales como fuentes de estrés. Los cambios en los últimos años de las condiciones laborales, los riesgos y los efectos sobre la salud en el trabajo docente, ha sido expuesto con profundidad por varios investigadores (por ejemplo, Salanova, et al 2003; Lorente, et al. 2008). Uno de los principales problemas, en el sector educativo, son los continuos cambios legislativos que se han llevado a cabo desde 1970 hasta la actualidad. Se han aprobado hasta ocho legislaciones, de entre ellas la que más vigencia ha tenido han sido diez años. En 1970 se aprueba la Ley General de Educación (LGE), que estará en vigor hasta 1980. En 1980 entró en vigor la Ley Orgánica del Estatuto de Centros Escolares (LOECE). En 1986 se aprobó la Ley Orgánica del Derecho a la Educación (LODE), por la que se reconoció la participación de padres y alumnos en la gestión de los centros educativos, a través de su elección al Consejo Escolar, órgano supremo decisorio de cada centro. En 1990 se ha promulgó la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) que amplió el período de enseñanza obligatoria hasta los 16 años, dividido en tres etapas (Educación Infantil, Primaria y Secundaria), continuadas por dos años de bachillerato o ciclos formativos de formación profesional. Al final del bachillerato, la superación de una prueba de acceso a la Universidad, permitió la realización de estudios superiores. El currículo de la enseñanza es parcialmente abierto en todos los niveles y el sistema integró los alumnos con necesidades educativas especiales. En 1995 se aprueba la Ley Orgánica de Participación Evaluación y Gobierno de los Centros Docentes (LOPEG). En el año 2004 se aprueba la Ley Orgánica de Calidad de la Educación (LOCE), que se paraliza tras el cambio de Gobierno. En 2006 se aprueba la Ley Orgánica de Educación (LOE). En 2013 se aprueba la Ley Orgánica de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE). Uno de los primeros aspectos a observar en esta compleja evolución es el aumento del profesorado, que supuso la implantación completa del sistema educativo emanado de la LGE. El segundo aspecto importante a subrayar es la participación de padres y alumnos en la gestión de los centros educativos instaurada por la LODE. Los padres y alumnos dejaban el simple papel de clientes del sistema, que hasta entonces habían tenido, para entrar a decidir aspectos esenciales en el funcionamiento de un centro educativo, junto con los profesores. Como es fácil suponer, la participación implica cambios decisivos desde la perspectiva del trabajo de

los profesores y las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, que se hacen mucho más complejas. La posibilidad de desarrollar un currículo abierto para cada centro y la integración de alumnos con necesidades educativas especiales instaurados en la LOGSE, supuso nuevos requerimientos y tareas más complejas de carácter psicopedagógico a desarrollar por los profesores. Aunque se proporciona personal cualificado en los departamentos de orientación para asesorar en estas tareas, el paso adelante en cuanto a la complejidad y multiplicidad de papeles profesionales que se requiere de los profesores, es incuestionable. A pesar de todo el esfuerzo realizado las cifras de fracaso, abandono y paro juvenil son muy elevadas, puesto que la tasa de abandono escolar temprano en España es del 25 %, significando esto que 1 de cada 4 alumnos abandona la educación sin el título de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

Los continuos cambios legislativos afectan negativamente a los docentes al obligarles a una adaptación permanente a cada Ley, por la que se establecen unos criterios con respecto al número de asignaturas a impartir, o a la cantidad de asignaturas que realmente ponderan para la nota media de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o Bachillerato. El elevado estatus social de que los profesores gozaban hace años, tanto por su nivel cultural como por su posición social, ha quedado drásticamente disminuido en la sociedad actual, percibiéndose este hecho como una falta de apoyo y reconocimiento social, lo que repercute en la motivación y desempeño de los profesores. La creciente presión de los padres sobre los profesores, que se sienten injustamente juzgados por los padres, y por los alumnos, y en consecuencia, sin apoyo de ambos; la devaluación del trabajo de los profesores, frente a otros competidores sociales, lleva aparejado el deterioro de los salarios (los profesores cobran menos que otros profesionales de su mismo nivel) y la correspondiente percepción de desamparo. Igualmente la imagen del profesor se ha visto deteriorada. Aunque hace años la imagen social del profesor venía determinada, principalmente, por la huella dejada en cada persona por los propios profesores o en el contacto personal con los profesores de los hijos, hoy en día, los medios de comunicación social juegan un papel esencial y determinante en la formación de la opinión pública sobre cualquier tema, y evidentemente, no puede ser menos la imagen de la profesión docente. En los últimos años y debido a la crisis se imponen una política de recortes en educación que afecta de manera significativa a la calidad de la enseñanza. Produciéndose, al mismo tiempo, una serie de movilizaciones sociales y conflictividad laboral. Desde el 2009 ha habido una disminución permanente en el número

de profesores, aumentado sus horas lectivas, aumentado el número de alumnos por clase. Las bajas de los profesores no se cubren si estas son inferiores a dos semanas, se realizan por el propio personal del centro educativo. A los profesores se les exigen una multitud de actividades para las cuales muchas veces no se está preparado, unido a una creciente complejidad de las tareas docentes. Hoy en día los centros educativos son auténticas burocracias profesionalizadas, que aunque son positivos para el trabajo, tienen el inconveniente que la definición de los roles profesionales no suele ser muy precisa, dejando bajo la competencia del profesional la iniciativa e improvisación del desempeño de los distintos roles que le exige la organización. En conclusión, los profesores sufren sobrecarga laboral, además de que viven en una tierra abonada para que surjan los conflictos y la ambigüedad de rol, todos ellos fuentes de estrés en cualquier organización. El trabajo del profesor se caracteriza por la exigencia de altos niveles de concentración, precisión, y atención diversificada que implica tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas (sobrecarga mental). Además, se les exige que se impliquen a nivel emocional con los estudiantes, padres y compañeros, relaciones que en muchas ocasiones pueden ser conflictivas (sobrecarga emocional) (Llorens, Cifre, Salanova, y Martínez, 2003). Los profesores se ven afectados por la indisciplina de los alumnos, desinterés y falta de motivación y actitudes negativas de los padres hacia el aprendizaje de los hijos. Además, hay problemas con los recursos tecnológicos del centro, problemas con el material didáctico y fallos o averías en la infraestructura o instalaciones. Además, son los profesores que tienen un destino provisional en centros públicos los que manifiestan mayores preocupaciones (García y Llorens, 2003). Los profesores consideran que la autonomía y el apoyo social que reciben de sus compañeros resultan los recursos más importantes para afrontar las demandas y los obstáculos de su puesto de trabajo. El hecho de que los profesores perciban que tienen el suficiente grado de control para decidir qué tareas, cuándo y cómo realizarlas, así como el apoyo que reciben de sus compañeros a la hora de llevar a cabo sus tareas, son unos amortiguadores importantes del estrés (Llorens et al., 2003). Con respecto a aquellos factores del ambiente laboral (facilitadores) que los profesores consideran más importantes para mejorar o facilitar el desempeño del profesor, se destacan el hecho de llevarse bien con los alumnos, la participación de los alumnos en clase, la gestión eficaz de reuniones y acceso fácil a la información y materiales, entre otros (García y Llorens, et al., 2003).

Durante años el estilo educativo predominante ha sido el centrado en el profesor. Éste se caracteriza por creer ser el centro del saber, con lo que nada de lo que diga puede ser cuestionado, convirtiéndose las clases en monótonas, rutinarias y fundamentalmente expositivas. Con los años se ha producido una transición hacia un estilo más centrado en el alumno, donde el profesor actúa más como guía y trata de favorecer la motivación intrínseca del estudiante. El problema subyacente de todo ello aparece cuando la actitud por parte del alumno no concuerda con la predisposición del profesor para producir un aumento en el aprendizaje del mismo. Otro de los cambios vividos por la enseñanza que ha afectado su devenir es la introducción de las tecnologías en las aulas, que como todo en esta vida tienen ventajas pero también algún inconveniente. No se ha formado suficientemente, muchas veces se han gastado mucho dinero en recursos educativos que han estado años en desuso. Muchos profesores tienen escasa capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías, los alumnos suelen estar más expuestos a ellas y tienen una mayor rapidez de aprendizaje lo que provoca temores en los docentes. Lo que parece claro es que la innovación es otra fuente de cambio que puede afectar negativamente a ciertos perfiles docentes, con escasa adaptación y anclados en la rutina.

Toda esta serie de vicisitudes por las que ha pasado la educación en España ha llevado a algunos autores a definir un nuevo constructo denominado “malestar docente”. Se refiere a una situación problemática que se vive en los colegios e institutos, que afecta profundamente la actividad educativa de las mismas, y determina en gran medida las condiciones laborales adversas en las que desempeñan diariamente su labor profesional cientos de miles de profesores. Los rasgos más llamativos y sensacionalistas de esta problemática aparecen con frecuencia en la prensa (violencia en las escuelas, carencia de profesores, incremento del absentismo laboral y de las enfermedades en las escuelas, etc.). A estos problemas debemos de sumar, los conflictos interpersonales en la escuela, las exigencias cada vez mayores que caen sobre las espaldas de los profesores, la falta de apoyo social hacia la escuela, el desprestigio social de la profesión y de sus profesionales, etc. Según Puelles, (1991), el malestar docente es una actitud de hastío, incomodidad y descontento generalizado entre los profesores como consecuencia de los factores que conforman la conflictiva situación actual de la enseñanza. Massanero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández (2003) identifican algunos indicadores de los que llaman “malestar docente” y del que ha ido en aumento: a) La escasez de recursos en la enseñanza, b) La inflexibilidad de la organización, c) La multiplicidad de papeles del profesor, d) La violencia en la escuela, e) Las nuevas exigencias

sociales, f) La imagen idealizada del profesor, g) La falta de apoyo social, h) La dificultad para adaptarse a las innovaciones, i) absentismo por enfermedad.

Un último hecho a resaltar es que la educación, y sobre todo en estos últimos años, ha sido campo de batalla ideológico de los partidos políticos. En el curso 2013-14, había un total de 670.778 docentes pertenecientes a la Educación Infantil, Primaria, Especial, ESO, Bachillerato y Ciclos Medio y Superiores de Formación Profesional, pertenecientes tanto a centros públicos y privados. El 67% de los centros de enseñanza son públicos, ocupando a un 71% del total de docentes. El número de docentes ha aumentado en los centros privados y en los concertados. De los 31.385 nuevos profesores con respecto al curso 2007-08, 22.375 profesores se han ocupado en la educación privada y concertada. En la Comunidad Valenciana, para el curso 2013-14 el número de profesorado no universitario era de 71.497 entre centros públicos y privados, 49.725 estaban ocupados en centros públicos y 21.772 en centros privados (fuente INE).

Todos estos antecedentes de la enseñanza obligatoria y postobligatoria, han hecho que aumenten considerablemente los riesgos psicosociales, que han repercutido en un aumento del estrés, y a uno de sus principales correlatos, y que más atención ha suscitado en los últimos años ha sido el estudio del burnout. El estrés laboral es uno de los riesgos emergentes o psicosociales más importantes, tanto por su extensión como por la gravedad de sus consecuencias para la salud de los trabajadores (por ejemplo, Taris, Schreurs, Van Iersel-Van Silfhout, 2001). Por su parte el burnout expresa un estado en que el trabajador se siente como una "vela que se apaga", como "una batería que se acaba", o como "un fuego que se extingue". Las personas que sufren burnout manifiestan consecuencias negativas tanto para la propia persona como para la institución en la que trabajan. Los síntomas del profesor quemado son agotamiento, acompañado de malestar psicológico, sensación de baja competencia, disminución de la motivación por el trabajo y el desarrollo de actitudes cínicas hacia el trabajo y los estudiantes, que a largo plazo podrían desembocar en problemas de ansiedad y depresión. Todo esto se traduciría en absentismo laboral, insatisfacción, disminución del desempeño, bajas laborales, falta de calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos.

Muchos de los antecedentes que se han comentado serían comunes a la educación universitaria. Además, se suma la escasez de estudios empíricos que implican un desconocimiento de los determinantes del estrés laboral en el contexto universitario. En España la investigación sobre estrés laboral en el sector educativo se ha centrado sobre todo en los niveles primario y secundario (Manassero, 2000), siendo escasos los estudios sobre el estrés laboral en el ámbito universitario (Guerrero y Vicente, 2001), lo que parece ser una tónica internacional (García y Freixas, 2003), con toda probabilidad debido a la consideración de la docencia universitaria como una ocupación con bajo nivel de estrés, pues se parte del presupuesto de que el profesor universitario dispone de estabilidad, baja carga de trabajo, libertad para proponer sus propios intereses de investigación y flexibilidad horaria (Schreurs y Taris, 1998). Asimismo, se cree que los estudiantes universitarios están más interesados que los de otros niveles educativos en lo que estudian, por lo que se supone que las relaciones entre profesores y alumnos son menos problemáticas que en el resto de los niveles educativos (Gillespie, et al. 2001). Sin embargo, el escenario de transformaciones descrito antes y los resultados de la escasa investigación realizada sobre el tema no parecen refrendar estos puntos de vista, más bien sugieren que la prevalencia del estrés entre el personal universitario es alta (incluso más elevada que la registrada en otras profesiones), y que se trata de una experiencia intensa y frecuente, cuya progresión es muy significativa (por ejemplo, Gillespie, Walsh, Winefield, Dua, Stough, 2001; Winefield, 2000; Winefield, Jarret, 2001; Winefield, Gillespie, Stough, Dua, Hapuararchchi, 2002).

También el sector universitario vive inmerso, desde hace más de 30 años, en una situación de cambio que demanda de sus empleados esfuerzos de adaptación significativos, con recursos limitados (Hernández, 2004) lo que constituye el caldo de cultivo idóneo para la emergencia de factores de riesgo psicosocial como el estrés. Desde la ley de Reforma Universitaria (LRU) de 25 de agosto de 1983 en la que se diseñó un nuevo organigrama de gobierno para la universidad basado en la colegialidad y en la descentralización o autonomía universitaria (Cabrera y Báez, 2003), se han producido muchos importantes cambios. Pero también han ocurrido a nivel mundial, entre los que podemos citar: un aumento de la inestabilidad laboral, mayor carga de trabajo y mayor presión ante la necesidad de atraer fondos de financiación externos (Fisher, 1994). En España podemos sumar el esfuerzo tremendo realizado para la adaptación al “Espacio Europeo de Educación Superior”, ambicioso y complejo plan que trata de favorecer en materia de educación superior la

convergencia europea sin que se cuente con los recursos materiales y humanos necesarios para ello, se está generando un contexto de sobrecarga, de falta de recursos, de confusión e incertidumbre que lleva a la desorientación, al cansancio, a la desmotivación y a la pérdida de compromisos manifestada de formas muy diferentes. Y a un nivel más general los cambios sociales, culturales, económicos, legislativos y políticos a las que estamos asistiendo, consecuencia de la globalización y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En este sentido, los nuevos retos que estos cambios imponen al profesorado van más allá de la reestructuración del sistema educativo y afectan de lleno al concepto mismo de profesionalidad docente (González, 2005). Los profesores de universidad es un tipo de profesión muy particular, sus actividades se engloban dentro de tres categorías: las académicas, las de investigación y las de gestión, en porcentajes que pueden ser muy variados. Las actividades de un profesor universitario se caracterizan porque su principal carga es la docente, además tiene un fuerte componente de autoorganización, que no tienen otras profesiones, y que la carga de trabajo, que puede ser muy variable, depende, en parte, de sus motivación intrínseca. Del profesor se espera que se adapte a un nuevo perfil de competencias docentes, entre los destacaríamos: la implicación, autoorganización, la flexibilidad, la dedicación, aprendizaje continuo, etc.; que se adapte también a las nuevas formas de interacción y comunicación con los alumnos y profesores; del profesor se espera que se familiarice con la nueva organización de los planes de estudios, de los sistemas de evaluación, con los nuevos títulos y su homologación, que implica una sobrecarga laboral. Además, por si fuera poco, esta adaptación se está produciendo en periodos cortos de tiempo, y todo ello unido a otros factores del entorno como son: la creciente demanda de estudios superiores, los recortes en la financiación a las universidades, el incremento del número de alumnos en las aulas y el aumento de la competitividad al potenciar el crecimiento de las universidades privadas. El fenómeno de la inestabilidad laboral es especialmente preocupante en España, ya que se encuentran en él un número porcentaje importante de docentes que trabajan en las universidades españolas. Y es que el profesor recae todo el peso del proceso de cambio. Todo ello apunta a que en las universidades españolas se está produciendo un aumento de las demandas o exigencias del trabajo; una pérdida de control, al no disponer de recursos suficientes para dar respuesta a las exigencias del trabajo, consecuencia de la aplicación de políticas económicas restrictivas, y al tener que enfrentarse a situaciones aún novedosas; un aumento del conflicto de rol, ya que son muchas las situaciones en las que se exige al docente universitario el desempeño de roles

que implican comportamientos y actitudes distintas o contradictorias entre sí (Perrewé et al. 2002); también se incrementa la ambigüedad de rol como resultado de la carencia de sistemas de evaluación del rendimiento y de promoción, transparentes y objetivos, lo que suele generar imprecisiones y contradicciones, además de las lógicas reservas, respecto a las funciones que debe desempeñar la persona que ocupa un puesto de trabajo concreto, lo que, a su vez, origina numerosas situaciones de tensión laboral (Sarros, Gmelch, Tanewski, 1997). Estos resultados se han demostrado como determinantes de la aparición del estrés laboral, no es extraño pues que el profesorado universitario esté experimentando actualmente una carga notable de estrés, lo que justificaría en la actualidad el interés por el estudio del estrés en la universidad.

1.2 FACTORES ANTECEDENTES EN LOS SERVICIOS SOCIALES

En las últimas décadas la realidad de los Servicios Sociales ha sido objeto de cambios sustanciales. Sin duda, en primer lugar, la aprobación de la Constitución Española de 1978 y, posteriormente, de los Estatutos de Autonomía han resultado determinantes para propiciar e impulsar estos cambios. En este sentido, los Servicios Sociales abandonan una concepción tradicional en la que se les consideraba como algo meramente asistencial o benéfico, para convertirse en un derecho al que pueden tener acceso todos los ciudadanos. El sector de los servicios sociales no ha sido ajeno a las nuevas condiciones de trabajo, la tendencia a la desaparición de las fronteras, y la mayor movilidad de los individuos, ha facilitado un incremento de la población en determinadas áreas geográficas, sin un crecimiento paralelo de los servicios. Nuestro país es un claro ejemplo, ya que por sus características geográficas, climáticas, políticas, económicas o históricas, recibe ciudadanos de muy diverso origen. Los trabajadores en el sector servicios tampoco han crecido de manera proporcional al aumento de la población. En consecuencia, deben afrontar situaciones de sobrecarga laboral. Por si fuera poco, debido a los sucesivos cambios en la legislación, sumados a los cambios culturales se ha incrementado significativamente el número de quejas y reclamaciones en el servicio que prestan los trabajadores de los servicios sociales. A veces, estas quejas y reclamaciones van más allá, convirtiéndose en demandas por negligencia profesional. Los trabajadores se enfrentan a situaciones conflictivas en las que se ven obligados a tomar decisiones sin el apoyo de la institución para la que trabajan. Los servicios sociales se convierten de esta manera en bienes de consumo, y los ciudadanos no se consideran

participes del sistema sino consumidores con derecho a exigir la calidad del servicio que adquieren. El estado del bienestar cada día se encuentra más debilitado por las políticas neoliberales en las que han comulgado muchos países occidentales. La reducción del gasto en programas de asistencia a los más necesitados se acompaña de un incremento en la demanda de servicios. Los sistemas de servicios sociales de muchos países occidentales reciben cada vez más emigrantes y desplazados, y se encuentran desbordados ante la escasez de fondos públicos que financien programas de integración social. Estos problemas afectan directamente a los trabajadores de los Servicios Sociales, pues son muchas veces culpados de la situación. Paralelamente se enfrentan a la pérdida del prestigio y reconocimiento social de su trabajo y al incremento de agresiones físicas y verbales.

Los clientes y las organizaciones de los servicios sociales exigen, cada vez más, profesionales que se impliquen en la atención al cliente y la calidad del servicio, lo que repercute en la exigencia y desgaste emocional, pues los trabajadores deben poner en juego sus emociones, sus sentimientos, y sus habilidades sociales ante una serie de circunstancias donde la autoridad, el prestigio y el reconocimiento social hay que ganárselo cada día. Así, ha surgido con fuerza un nuevo riesgo psicosocial el “trabajo emocional”, que sumado a los factores del entorno que hemos enumerado, es fuente de estrés. Por otra parte, la forma de trabajo implica que, si bien el principal objetivo de estos profesionales sería velar por la calidad de vida y el bienestar de esos ciudadanos, con frecuencia, en lugar de responder a las necesidades de los ciudadanos, parecen complejas burocracias con una gran cantidad de normas, que no ayudan a los problemas de los usuarios. También para sus trabajadores, que debiendo implicarse en su actividad laboral, perciben que el trabajo es una fuente de frustración y conflicto, ya que no les impide atender a los clientes según las normas y valores de su profesión, negándoles los recursos que necesitan, e incrementando las normas y procedimientos. Este tipo de organizaciones responden a modelos burocráticos que contribuyen a los riesgos psicosociales. Variables vinculadas a la tecnología como, el grado de adaptación requerido, el ritmo de trabajo impuesto, las demandas de atención exigidas, el ambiente físico de trabajo impuesto, el aislamiento social, las disfunciones en los roles, etc., pueden ser variables desencadenantes, también son fuente de estrés. Las relaciones interpersonales cliente-profesional se tecnifican, favoreciendo las actitudes de indolencia y despersonalización en la atención al cliente, propiciando un trato de frialdad e indiferencia hacia los clientes de los servicios sociales. En las organizaciones de servicios sociales las

relaciones con los clientes son, a menudo, tensas y conflictivas, y los profesionales no están suficientemente formados para manejar el estrés emocional que se deriva de esas relaciones. Los conflictos interpersonales provocan una autoevaluación negativa, sentimientos de fracaso profesional e importantes niveles de desgaste emocional. Otra fuente de estrés son las disfunciones de roles. Es frecuente, en este tipo de organizaciones, que sus trabajadores deban decidir entre lo que les dictan sus valores profesionales y el respeto de las normas legales. También es frecuente vivir situaciones en las que la demanda obliga a los profesionales a realizar tareas para las que no han sido formados. Además, deben procurar, por un lado, no asumir los problemas de los clientes, pero al mismo tiempo deben demostrar un verdadero interés por esos problemas y cierta implicación emocional. Es también habitual que se les exija atender las necesidades de los clientes y de la institución al mismo tiempo, lo que puede llegar a resultar conflictivo por problemas de tiempo o del contenido de esas necesidades. Todo este tipo de situaciones genera conflicto y ambigüedad de rol. Trabajar con personas con problemas crónicos que no mejoran a pesar del esfuerzo realizado por el profesional es una fuente de desgaste psíquico importante, y ocasiona una pérdida de ilusión por el trabajo que pueden llevar a problemas de salud personal y organizacional.

Tomando todo esto como referencia, esta tesis pretende profundizar en el estudio de las consecuencias del estrés laboral, partiendo del modelo Demandas-Control de Karasek, y ampliándolo para introducir otras variables que la investigación ha señalado recientemente como el apoyo y la justicia organizacional. También se amplían el número de consecuentes. Si tradicionalmente el modelo pretende predecir la satisfacción laboral y estrés, en esta tesis se añaden además los siguientes consecuentes: burnout (agotamiento emocional y cinismo), malestar físico y psicológico, accidentes laborales, conductas contraproductivas y desempeño (objetivo y subjetivo).

CAPÍTULO 2.- MODELO TEÓRICO Y VARIABLES DE ESTUDIO

CAPÍTULO 2.- MODELO TEÓRICO Y VARIABLES DE ESTUDIO

Como hemos puesto de manifiesto los factores y riesgos psicosociales en el trabajo han cobrado gran relevancia en los últimos años en el ámbito mundial. Instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud (OMS), el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de EE.UU. (NIOSH) y la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han declarado a los factores y riesgos psicosociales y estrés laboral como una de las grandes prioridades para los próximos años. Los riesgos psicosociales se definen como aquellas características de las condiciones de trabajo y de la organización, que puedan producir daños específicos para la salud de los trabajadores. Parece evidente la existencia de una relación entre el estrés y los riesgos psicosociales, y, por tanto, es necesario conocer los modelos que han estudiado el estrés, el momento histórico de su aparición y sus principales precursores, previo al análisis de los modelos de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Barraza (2007) manifiesta la existencia de dos programas de investigación sobre el estrés: el de estímulo-respuesta y el de investigación persona-entorno.

Programa	Modelos	Definición del estrés	Enfoque (centrado en)	Precursores
Estímulo-Respuesta	Epidemiológico	Estímulo	Los Estresores	Cannon (1932)
	Biológico	Respuesta	Los Síntomas	Selye (1936)
Persona-Entorno	Psicológico	Consecuencia (efecto o desviación)	La interacción entre la persona y el entorno	Karasek (1979)
			La transacción entre la persona y el entorno	Lazarus y Folkman (1986)

Tabla 1. Programas de investigación del estrés asociados a los modelos conceptuales, las bases teóricas y los principales precursores

El programa de investigación del estrés basado en el estudio persona-entorno, concibe al sujeto como activo ante las demandas reales o percibidas del medio y modificador, por tanto, de ese medio, lo que es un resultado que amplifica la investigación en la línea del estrés, en general, y de la psicología, en particular. Ha seguido dos vertientes: la transaccional y la

interaccional. Dentro de la primera destaca el modelo transaccional (Cohen y Lazarus, 1979; Lazarus y Folkman, 1986 y Lazarus, 2000), mientras que en la segunda el panorama es dominado por el modelo de demanda-control y apoyo social (Karasek, 1979; Theorell y Karasek, 1996; Karasek y Johnson, 1986). En el modelo transaccional, Bethelmy y Guarino (2008) destacan como precursores de este modelo a Lazarus y Folkman en 1984 y se basan en asumir que la evaluación e interpretación que hace el individuo de su entorno determina lo que es o no estresante y la forma de afrontarlo.

Las características principales de la definición de estrés según el modelo transaccional de Lazarus (Barraza, 2007; Guerrero, 2011) son:

- Existe una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno
- El estrés se presenta cuando la interpretación por parte del individuo de su entorno es de amenaza y desborda sus recursos.
- Se centra en factores cognitivos en torno a una situación.
- Los conceptos fundamentales de esta teoría son: evaluación y afrontamiento.
- La evaluación centrada en el estrés psicológico y realizada por el individuo pasa por tres estados: amenaza, daño-pérdida y desafío.
- Las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos, tanto intrapsíquicos como orientados hacia la acción, para manejar las demandas ambientales e internas, y los conflictos entre ambas.

Modelo	Autor	Factores
Organizational Stress Indicador (OSI)	Cooper, Sloan y Williams (1988)	Estresores laborales, variables moduladoras, respuestas ante el estrés
Job Stress Survey	Spielberger (1994)	Evalúa la intensidad de eventos estresores específicos y la frecuencia de ocurrencia

Tabla 2. Modelos transaccionales específicos para evaluación del estrés laboral junto a los factores determinantes.

Pero es el modelo interactivo, el más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de la década de los "80", así como el que presenta mayor evidencia científica al explicar efectos en la salud. Uno de los

modelos más conocidos y desarrollados sobre la influencia de las características del trabajo sobre la salud y el bienestar de los empleados es el modelo Demandas-Control (Karasek, 1976, 1979). Y a este modelo vamos a dedicar el siguiente capítulo.

2.1 MODELO DEMANDA-CONTROL

El modelo demandas-control-apoyo de Karasek y Theorell (1990) se ha usado repetidamente para estudiar las relaciones entre el estrés y la satisfacción laboral. Cerca de 250 estudios sobre el modelo han sido publicados en los últimos 34 años (Luchman y González-Morales 2013) siendo uno de los más estudiados modelos en la literatura del estrés.

El modelo demanda-control (DC) al que posteriormente se unió una tercera variable, el apoyo (DCA) (Karasek, 1976 y 1979; Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990) describe y analiza situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, centrados en las características psicosociales del entorno de trabajo.

En la siguiente figura se muestra el esquema presentado por de las variables y sus relaciones de acuerdo con el modelo propuesto por Karasek (1979).



Figura 1. Modelo propuesto por Karasek (1979).

El modelo DC identifica dos aspectos fundamentales en el ámbito del trabajo desencadenantes de estrés: la demanda y el control, y conceptualiza el estrés relacionado con el trabajo como la combinación de altas demandas y escaso control en la toma de decisiones.

Las altas demandas son los elementos de estrés psicológico presentes en el ambiente laboral, como pueden ser la cantidad de trabajo que debe realizarse, la naturaleza frenética de trabajo, es decir, la ausencia de tiempo suficiente para realizar las tareas, la proporción de trabajo que se realiza bajo presión del tiempo, el volumen de trabajo, el nivel de concentración requerido y la presencia de situaciones que obligan a interrumpir las ocupaciones en espera de que otros finalicen las suyas.

El control se refiere a la capacidad que tienen los empleados sobre sus tareas y sobre la organización de su trabajo. Esta dimensión (control) tiene dos componentes: respecto a las habilidades (el grado en el que el trabajo implica aprender nuevas cosas, el estímulo de la creatividad y la posibilidad de desarrollar las propias capacidades) y la autoridad en la toma de decisiones (la aptitud del individuo para tomar sus propias decisiones en cuanto al trabajo y su capacidad de influir en el grupo de trabajo o en la institución).

En 1988 se incorpora el apoyo social al modelo de demanda-control como una tercera dimensión (DCA). El apoyo social en el trabajo se refiere, en general, a la interacción de ayuda disponible en el lugar de trabajo, tanto por parte de los compañeros como de los supervisores.

Considera tanto el apoyo socioemocional como el llamado apoyo social instrumental. El primero hace referencia al grado de integración social y emocional entre compañeros de trabajo y supervisores; el segundo se refiere a la colaboración en las tareas del trabajo que se presta entre empleados y supervisores.

El modelo demandas-control-apoyo (Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990) afirma que las demandas del trabajo son fuentes de estrés, cuya intensidad aumenta a medida que el sujeto percibe que excede su capacidad de control y falta de apoyo social. Diferentes trabajos constatan que las altas demandas y el bajo control y apoyo social se relacionan con el malestar psicológico y físico (Hughes y Parkes, 2007). En una situación es estresante el sujeto evoca emociones negativas, siendo de especial importancia, como se aprecia en diferentes estudios (por ejemplo, Moya-Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez-Alarcón y Salvador, 2005), la valoración cognitiva que hace la persona de esa situación, estando implicado en la etiología de la salud psicológica y física, y de algunos resultados

comportamentales relacionados con la salud (Harris y Heft, 1992; Sullivan y Bhagat, 1992). Además, según Buunk y cols. (1998), una exposición intensa o prolongada a estos estresores puede causar graves problemas tanto físicos como psicológicos.

Para aplicar el modelo DCA se diseñó el cuestionario de «contenido del trabajo» (JCQ) como un instrumento diagnóstico para identificar el incremento de riesgo de enfermedad relacionado con el estrés. La evidencia disponible sobre este modelo y la disponibilidad del cuestionario de medida de estrés diseñado por Karasek, validado en diferentes idiomas, entre ellos en castellano, hacen que esta herramienta sea cada día más utilizada.

Un gran número de estudios han comprobado este modelo en diferentes poblaciones y con diferentes variables de resultados, todos ellos con efectos satisfactorios, a pesar de las dificultades de medir este tipo de exposición. Por ejemplo, De Lange, Taris, Kompier, Houtman y Bongers, (2003) y Hughes y Parkes, (2007) constatan que las altas demandas y el bajo control se relacionan con el malestar psicológico.

Posteriormente se han propuesto otros modelos para predecir los resultados de estrés en las organizaciones (Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti et al, 2001; Hobfoll y Shirom, 2000; Siegrist, 1996). Sin embargo, el modelo de Karasek ha tenido una larga y duradera la historia, y en virtud de ello, ofrece conocimientos apropiados sobre el fenómeno del estrés laboral (Hausser et al, 2010; Van der Doef y Maes, 1999).

A partir del modelo teórico de Karasek varios estudiosos de la materia han generado modelos de evaluación de la tensión laboral mediante el aporte o la combinación de variables. En 1990, Siegrist introdujo al modelo de Karasek, la dimensión compensaciones que el trabajador obtiene a cambio del trabajo, con el modelo denominado Esfuerzo-Recompensa. En 1992, Hall agrega al modelo la dimensión doble presencia, y establece la relación entre trabajo doméstico y asalariado.

Un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. Tage S. Kristensen, desarrollaron el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), basado en las dimensiones del riesgo psicosocial estudiadas por Karasek, Jhonson y Sigriet. La versión castellana del COPSOQ, denominada "ISTAS21

COPSOQ", se corresponde con el original, ya que presenta un nivel de excelente validez, fiabilidad y concordancia entre versiones, y añade una variante novedosa que es la dimensión doble presencia de Hall (Moncada, Lloren, Navarro y Kristensen, 2005)

Un modelo relacionado con la idea interaccional es el método de evaluación de riesgos psicosociales de Work & Organization NeTwork (WONT) según explica Salanova (2005), miembro del equipo WONT, éste se fundamenta en la teoría de demanda-control de Karasek y Theorell y posteriores extensiones, pero con la modificación de agrupar las variables de control y apoyo social como una sola dimensión. Este modelo lo denominan Modelo Demandas Laborales y Recursos "(Job Demands-Resources JD-R)".

Araque y otros (2010) sobre "los determinantes del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo", obtienen la existencia de dos constructos diferenciados: el control y el apoyo social, no agrupables en un factor de segundo orden, debido a la inexistencia de evidencias que permitan justificar el modelo alternativo de demandas-recursos. Por otro lado, este mismo estudio corrobora la validez del modelo demanda-control-apoyo (DCA), la tensión mental queda explicada por las influencias tanto negativa del constructo demanda como positiva de los constructos control y apoyo social. A mayor demanda mayor tensión mental, y, a su vez, a mayor apoyo y control menor tensión mental. Igualmente, frente a las evidencias aportadas por otros autores sobre el efecto amortiguador del variable control, en este estudio se halla, por el contrario, una interacción negativa sobre la variable de tensión mental, lo que corrobora la hipótesis planteada inicialmente por Karasek en su modelo DC.

Además de relaciones directas, el modelo demandas-control plantea que las demandas laborales se consideran un estresor y que el control amortigua sus efectos, al proporcionar al trabajador la oportunidad de recuperarse de la pérdida de energía (Daniels y Harris, 2005). Sin embargo, la hipótesis sobre los efectos interactivos entre las demandas y el control ha recibido un apoyo limitado (Akerboom y Maes, 2006; De Lange y cols., 2003; McClenahan, Giles y Mallett, 2007; Shimazu, De Jonge y Irimajiri, 2008; Verhoeven, Maes, Kraij y Joekes, 2003) y, en general el modelo, se ha criticado por demasiado simplista (Bakker y Demerouti, 2007; Noblet et al, 2006).

Ante esta situación algunos autores han optado por completarlo con otras variables, como la autoeficacia (Salanova, Peiró y Shaufely, 2002), el feedback (Preston, 2008), el locus de control (Rodríguez, Bravo, Peiró y Schaufeli, 2001) o las estrategias de afrontamiento (Daniels, 1999). No obstante, ha sido el apoyo social la extensión más estudiada, de forma que el modelo Demandas-Control-Apoyo (Johnson y Hall, 1988; Johnson y cols., 1989; Karasek y Theorell, 1990) se considera una de las teorías más influyentes para explicar el estrés laboral (Spector, 2002).

Al incorporar el apoyo al modelo demandas-control se propone que la condición de altas demandas, bajo control y poco apoyo se considera la más perjudicial para la salud. Johnson (1989) encontró esta interacción triple, pues la combinación de control y apoyo amortiguaba los efectos de las demandas sobre el bienestar, sin embargo, en muchos estudios esta interacción no aparece de forma concluyente (Jones y Fletcher, 2003; Kristensen, 1995; McClenahan y cols, 2007; Verhoeven y cols, 2003). Van der Doef y Maes (1999) destacan que, en la mayor parte de las investigaciones sobre el modelo Demandas-Control-Apoyo, los porcentajes de varianza explicada por las modulaciones son muy bajos o ni siquiera significativos.

Cohen y Wills (1985), en un estudio ya clásico sobre este tema, revisan y ponen a prueba dos explicaciones de esta relación: 1) la hipótesis del efecto principal del apoyo, que entiende que éste siempre tiene un efecto beneficioso; y 2) la hipótesis de la amortiguación, que plantea que su influencia solo se manifiesta en situaciones especialmente estresantes. Más tarde, Viswesvaran, Sánchez y Fisher (1999), en un meta-análisis, concluyen que estas dos hipótesis son válidas. Algunos trabajos actuales observan que el apoyo puede modular los efectos negativos del estrés (Lee, 2004; Mathieson, 2003; Van Yperen y Hagedoorn, 2003), y Brough y Williams (2007) ponen de manifiesto que, concretamente, el apoyo del supervisor modula la relación entre las demandas laborales y el estrés. No obstante, otros autores no encuentran esta interacción (por ejemplo, Akerboom y Maes, 2006; McClenahan y cols., 2007; Verhoeven y cols., 2003). La mayor parte de los estudios sobre el modelo intentan predecir los síntomas psicológicos (por ejemplo, McClenahan y cols., 2007; Shimazu y cols., 2005). Berntson y Marklund (2007), en un estudio longitudinal, observan que las demandas psicológicas y el control, evaluadas en T1, se asocian en la dirección esperada con el bienestar físico y la salud general en T2, explicando un 12 y un 4% de la

varianza, respectivamente, de modo que los porcentajes son superiores para el malestar físico. Se han realizado muchos estudios, la mayoría de corte transversal, en los que se analiza el estrés relacionado con el trabajo como causante de malestar psicológico, burnout y enfermedad mental (Bourbonnais, Comeau, Vezina, Dion, 1998). Algunos de ellos, realizados en profesionales de enfermería, apoyarían la asociación de la alta demanda o altas cargas de trabajo, el bajo control y bajo apoyo social con el desarrollo de síntomas psicológicos. Por último, el trabajo puede ser una fuente de carga, pero también una fuente de satisfacción, como se recogen en el modelo de Karasek, que distingue entre la demanda y el control, este último como fuente de motivación y satisfacción. Algunos estudios realizados en enfermeras también han mostrado que, en aquellas que cuentan con adecuados mecanismos de afrontamiento, su capacidad de control en el trabajo actúa como un efecto moderador del estrés (Van der Doef, Maes, 1999).

2.2 JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Entre las variables antecedentes que vamos a estudiar se encuentra la justicia organizacional. Es la variable con la que extendemos el modelo demanda-control, considerando que puede tener sus efectos directos pero también moduladores.

La justicia organizacional se refiere al grado en que un elemento del ambiente de la organización es percibido como justo, de acuerdo con una cierta norma o estándar (Cropanzano, Rupp, Mohler y Schminke, 2001). Por lo tanto, se refiere a las percepciones que los individuos tienen sobre lo que es o no justo, dentro de las organizaciones a las que pertenecen. La importancia de estudiar la justicia organizacional radica en el impacto que las percepciones de justicia tienen sobre los individuos y los resultados organizacionales. La justicia organizacional ha sido usada para predecir una amplia gama de conductas y actitudes que inciden en el éxito de las organizaciones: satisfacción laboral, desempeño, intención de abandono, rotación, compromiso, etc. El valor de la justicia estriba en que si los individuos creen que están siendo justamente tratados, esa creencia hará que se mantenga actitudes positivas hacia el trabajo, los jefes o supervisores y hacia la propia organización. Si por el contrario consideran que están siendo injustamente tratados, tal percepción terminará generando tensiones, desmotivación e insatisfacción (Osca, 2006a).

Las teorías de justicia organizacional, en la actualidad, han evolucionado hacia un planteamiento que pretende cuantificar el éxito de la distribución de premios, castigos y recursos por los grupos, organizaciones y sociedades hacia sus miembros. Dentro de este marco teórico, el éxito se define como la magnitud en que los miembros de un grupo perciben que la distribución de los premios y los procesos por los cuales se distribuyen son justos. Es en este contexto que Greenberg (1987), acuñó el término Justicia para referirse a las teorías de justicia social e interpersonal que pueden ser aplicadas a la comprensión de la justicia en el interior de las organizaciones (Gilliland, 1994). No se puede hablar de una sola forma de justicia, por el contrario existirán varias de ellas, cada una de las cuales tiene un impacto diferente en los procesos organizacionales. Por un lado, la justicia distributiva, que como hemos señalado, se encuentran en los orígenes del desarrollo de los estudios de justicia organizacional, propone que los individuos evaluarán los resultados en relación a ciertas reglas de distribución. Por otro lado, la justicia procedimental enfatiza principalmente los determinantes estructurales, aquellos que se refieren al contexto dentro del cual las interacciones ocurren, pero no necesariamente contempla los determinantes sociales, aquellos relacionados con el tratamiento de los individuos, por ello se ha planteado una nueva forma de Justicia. La Justicia Interaccional que centra su atención en la calidad del trato interpersonal al momento de implementar un procedimiento. Es decir, no solo es significativo lo que se comunica al individuo en el momento de la toma de decisiones sino que también el cómo se dice. La justicia interaccional enfatiza por tanto lo justo de una relación interpersonal en el curso de un procedimiento organizacional (Bies y Moag, 1986). Recientemente, se ha empezado a distinguir dos tipos específicos de justicia interaccional, las cuales serían distintas y mostrarían efectos independientes. La primera de ellas se denomina Justicia Interpersonal y la segunda Justicia Informativa (Greenberg, 1993a). La Justicia Interpersonal se refiere al grado en que las personas sienten que son tratados con cortesía, dignidad y respeto por los jefes. La justicia interpersonal actúa principalmente para cambiar las reacciones hacia las decisiones, ya que se considera que la sensibilidad puede hacer sentirse mejor a las personas en respuesta a un resultado poco favorable. Por su parte, la Justicia Informativa se centra en las explicaciones que se les entregan a los individuos relativos al porqué de las implementaciones de ciertos procedimientos porque se distribuyeron los resultados en cierta forma.

Colquitt (2001) realizó un extenso estudio para investigar las dimensiones teóricas de la justicia organizacional y para evaluar la validez de constructo de una medida de justicia. Para ello seleccionó cuidadosamente ítems obtenidos de investigaciones claves en Justicia Organizacional, las cuales emplearon muestras tanto de estudiantes universitarios como de trabajadores de diferentes tipos de empresas. Un análisis factorial confirmatorio respaldó una estructura de cuatro factores, distinguiendo las dimensiones de justicia del procedimiento, distributiva, interpersonal y interaccional. Esta solución se ajusta mejor que una de dos o tres factores que no distinguiera lo interpersonal a informacional. Esta medición por tanto, permite discriminar entre los cuatro factores de justicia. Esta dimensionalidad de cuatro factores fue igualmente obtenida en una adaptación al español de esta escala. En esta adaptación, se tradujeron los ítems y se modificaron algunas preguntas para ajustarla a la realidad local (Mladinic e Isla, 2002).

El meta-análisis sobre justicia organizacional realizado por Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee (2001) muestra que las dimensiones de justicia están relacionadas entre sí y con otras variables como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, conductas de ciudadanía organizacional y desempeño. La investigación para establecer la relación entre la satisfacción en el trabajo y las dimensiones de justicia organizacional de Muhammad y Naeem (2011), en un grupo de profesores públicos y privados de instituciones de educación superior mostró, mediante análisis de regresión que existe una relación positiva entre la dimensión justicia con la satisfacción laboral. Además como lo señalan Mladinic e Isla (2002), la forma en que los trabajadores perciben la justicia en las organizaciones se manifiesta tanto en el plano de las actitudes como en el de las conductas laborales, por esto en el plano de las actitudes, el estudio de la satisfacción y el compromiso laboral cobra una gran relevancia por presentar una relación directa con el desempeño laboral. La investigación indica que los trabajadores que perciben un trato justo por parte de la organización y de sus superiores muestran mejor desempeño percibido.

Devonish y Greenidge (2010) confirmaron que la justicia organizacional, en sus diferentes facetas, incrementaba tanto el desempeño percibido en la tarea asignada como el desempeño contextual (comportamientos voluntarios más allá de la tarea asignada que tienen un efecto positivo sobre el funcionamiento de la organización). Asimismo, la justicia reducía comportamientos negativos (contraproductivos). La justicia apela a la norma de

reciprocidad: los trabajadores se muestran dispuestos a desempeñar mejor sus tareas, así como a involucrarse en tareas voluntarias de mejora y a reducir tareas contra-productivas. Así, la justicia mantiene relaciones estadísticamente significativas con el bienestar en el trabajo (Cropanzano, Goldman y Benson, 2005) y el burnout (Moliner, Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2005). Cropanzano et al. (2001) aluden a tres razones para explicar esta relación. En primer lugar, la injusticia impide que se valoren adecuadamente las contribuciones del trabajador y dificulta que pueda obtener recursos valiosos. En segundo lugar, la percepción de injusticia es una señal que indica que el trabajador no es valorado por el grupo. Finalmente, la injusticia implica una violación de normas sociales muy establecidas e importantes. Las conductas contraproduktivas por parte de los trabajadores, es una de las prácticas organizacionales más perniciosas. Por ejemplo, en Estados Unidos, hay evidencia de una clara relación entre los niveles de robo y la percepción que tienen los trabajadores acerca de la justicia en sus organizaciones (Greenber, 1990). Hollinger y Clark (1983) sugieren que los trabajadores, en la medida que se perciben más explotados, tienden a verse mayormente envueltos en actos en contra de sus propias organizaciones. En este contexto, las conductas contraproduktivas serían como un mecanismo utilizado por los trabajadores para corregir las percepciones de inequidad o injusticia.

No obstante, también se encuentra que la justicia organizacional y el desempeño están mediadas por el bienestar del trabajador, la justicia organizacional tendría un efecto positivo sobre el bienestar del trabajador, reduciendo su burnout e incrementado su engagement. El bienestar, a su vez, mejoraría el desempeño de los trabajadores (Moliner, Martínez-Tur, Ramos, Peiró y Cropanzano, 2008). Es decir, la justicia impacta sobre el desempeño de los trabajadores, pero lo hace porque mejora su bienestar en el trabajo.

La investigación, en los últimos años, ha visto nacer una aproximación relevante en el estudio de la justicia organizacional: las percepciones compartidas de justicia dentro de un grupo o colectivo. Se trata de un nuevo clima específico cuya fecha oficial de nacimiento se suele asociar al trabajo de Naumann y Bennett (2000). Estos autores denunciaron el enfoque individualista de la investigación previa en el estudio de la justicia organizacional. La dinámica social de los grupos permite el desarrollo de una visión consensuada acerca de la justicia con que con se les trata por parte de la organización y sus responsables. A este nivel

colectivo de justicia se le denominó Clima de Justicia. Desde el trabajo de Naumann y Bennett, la investigación sobre el clima de justicia ha sido fructífera (Whitman, Caleo, Carpenter, Horner y Bernerth, 2012) y ha permitido ir más allá de una visión individualista que hay que seguir analizando (Moliner, Martínez-Tur, Peiró, Ramos y Cropanzano, 2005).

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional ha sido un constructo en el que se ha investigado durante décadas, teniendo en la actualidad gran interés e importancia, tanto para investigadores como para gestores.

Para Chiang, Salazar y Nuñez (2007) el clima organizacional hace referencia a las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales. Estos autores resaltan dos aspectos fundamentales: a) el clima organizacional se mide a partir de percepciones, b) dichas percepciones pueden describirse. La Dirección juega uno de los papeles clave en el clima y la cultura, ya que los superiores son los responsables de facilitar la alineación entre cultura, prácticas y clima (Chow y Liu, 2009; Schein, 2010; Schneider, Ehrhart, & Macey, 2011).

De acuerdo con Ostroff, Kinicky y Tamkins (2003), el estudio de la cultura y el clima es importante para el campo de la psicología industrial y organizacional debido a que estos constructos proporcionan un contexto para estudiar el comportamiento organizacional, apuntando a que los procesos sociales y simbólicos asociados influyen en comportamientos individuales como grupales, tales como la rotación, la satisfacción laboral, el desempeño en el trabajo, la seguridad, la satisfacción del cliente, la calidad de servicio y los resultados financieros.

Como variable antecedente, el clima organizacional se ha asociado a variables de resultados en los niveles individual, grupal y organizacional. Entre estas variables se encuentran las intenciones de rotación (Rentsch, 1990), el desempeño individual (Brown y Leigh, 1996) y la satisfacción laboral (Mathieu, Hoffman y Farr, 1993; Buker, 2005; Griffin y Joscelyn, 2001; Schulte, Ostroff y Kinicki, 2006) De acuerdo con Sohi (1999) en las organizaciones se requiere de un clima motivador que contribuya a que los

trabajadores logren los objetivos individuales y organizacionales esperados, además de lograr la satisfacción laboral con esos resultados. En muchas ocasiones, el trabajador se ve forzado a simular emociones. Esta regulación emocional tiene como resultado la vivencia de disonancia emocional, es decir, el trabajador expresa emociones que realmente no siente, algo que lleva a estrés negativo (Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda, 2007). El clima laboral podría compensar en cierta medida este desgaste proporcionando una vía, de acuerdo con la Teoría de la Conservación de Recursos, para que el trabajador obtuviera recursos. A través del clima, los trabajadores perciben que tienen a su disposición apoyo, reconocimiento y recursos para realizar su trabajo y atender a los usuarios (Lam, Huang y Janssen, 2010).

En un análisis transnivel, se pudo comprobar que el clima de 152 unidades de trabajo mantenía relaciones estadísticamente significativas con el bienestar individual de sus trabajadores, reduciendo su burnout e incrementando su engagement (vinculación positiva con el trabajo) (Carrasco, 2012). El desempeño y la capacidad de innovación de un equipo de trabajo pueden ser potenciados o disminuidos por el clima que se vive dentro del propio equipo de trabajo (Strating y Nieboer, 2009). Para que un equipo sea eficiente se necesita que el clima del mismo haga fácil la manera en la que se ejecuta la actividad de manera eficiente (Katzenbach y Smith, 2001).

2.4 BURNOUT

El burnout es considerado como uno de los riesgos psicosociales al que están expuestos muchas profesiones (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001). Existe una clara relación, pues muchos casos de personas afectadas por este síndrome vienen precedidos de síntomas de estrés. El estrés es un proceso psicofisiológico que se desencadena por una situación que provoca un desequilibrio significativo entre la demanda que experimenta un sujeto y los recursos adaptativos de que dispone. En una primera aproximación el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Aunque se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, es en las organizaciones públicas donde se presenta con mayor frecuencia, sobre todo en aquellas donde el trabajador tiene contacto permanente con usuarios a los que les otorga algún tipo de servicio. Tal es el

caso de la enseñanza, la asistencia médica y sanitaria, la ayuda social, la seguridad pública y otras formas de servicios a personas con necesidades físicas, emocionales o de formación, y que al producirse todo ello en profesionales altamente vinculados a la sociedad de bienestar y de servicios, el resultado redonda en un deterioro de las prestaciones y de la calidad de vida.

Desde el campo de la psicología se reconoce el síndrome de burnout como fatiga laboral o un desgaste profesional que se caracteriza por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, tanto en el medio laboral como en el familiar, así como enojo, agresividad y desmoralización, causados por problemas del trabajo (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Las pioneras de estas investigaciones, Maslach y Jackson (1986) definieron el burnout como una consecuencia negativa de los estresores crónicos, compuesto por tres dimensiones. El primer componente es el agotamiento emocional, el cual describe los estados afectivos y las sensaciones del individuo, caracterizado por una carencia de energía y de recursos emocionales. El segundo factor es la despersonalización, caracterizada por actitudes y sensaciones negativas respecto de los demás. El último componente es la baja realización personal, pues los empleados con este padecimiento experimentan un gran descontento e insatisfacción hacia su trabajo, acompañado de una mala opinión de su progreso laboral (Wright, 1997). Esta descripción de los componentes nos permite tener una idea más amplia sobre lo que es el Burnout y qué consecuencias puede traer en las organizaciones.

Podemos decir que existen dos procesos que explican el proceso de desarrollo o etiología del burnout. El primero hace referencia al proceso de burnout desarrollado en profesionales de ayuda. En este caso, el burnout puede desencadenarse debido a las demandas interpersonales que implican el trato con pacientes/clientes/usuarios que incluso pueden llegar a consumirlos emocionalmente. En muchos casos, para evitar el contacto con la fuente originaria del malestar se adopta la despersonalización como estrategia de afrontamiento, que llevaría en última instancia a una reducida realización personal. El trabajo emocional, definido como la exigencia de expresar emociones socialmente deseables durante la transacción en los servicios es un elemento clave en el desarrollo de burnout. Desde la teoría del desequilibrio esfuerzos-resultados esta situación podría explicarse como consecuencia de una falta de

reciprocidad o percepción de falta de justicia entre las inversiones y resultados que se ponen en juego en una interacción social (Bakker, Killmer, Siegrist, y Schaufeli, 2000; Smets, Visser, Oort, Schaufeli y de Haes, 2004). El segundo proceso de desarrollo del burnout es de naturaleza más general, aplicable a cualquier ocupación. Se asume que, independientemente de la ocupación, una falta de confianza en las propias competencias (autoeficacia) resulta un factor crítico en el desarrollo del burnout (Cherniss, 1993). Investigaciones recientes han demostrado que, independientemente de la ocupación, el burnout se produce como consecuencia de crisis sucesivas de eficacia (Llorens, García, y Salanova, 2005). La presencia de altas demandas y escasez de recursos podría generar estas crisis sucesivas de autoeficacia que, con el tiempo generarían burnout, esto es, agotamiento, distancia mental (cinismo y despersonalización) e ineficacia profesional.

Uno de los instrumentos más utilizados para medir el burnout es precisamente el MBI (*Maslach Inventory Burnout*) desarrollado por Maslach y Jackson (1986), y aunque actualmente existen más propuestos por otros autores, es el más popular ya que ha sido utilizado en muchas investigaciones, sirviendo como base para desarrollar otros modelos y realizar adaptaciones. En la actualidad existen tres versiones del MBI. a) El *MBI-Human Services Survey* (MBIH-SS), dirigido a los profesionales de la salud, es la versión clásica del MBI (Maslach y Jackson, 1986). El cuestionario está compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Está constituido por tres escalas que miden la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal en el trabajo (tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden), agotamiento emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) y despersonalización (desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo). b) El *MBI Educators Survey* (MBI-ES), es la versión del MBI-HSS para profesionales de la educación (Schwab, 1986). Ésta versión cambia la palabra paciente por alumno, reproduce la misma estructura factorial del MBI-HSS y mantiene el nombre de las escalas. c) El *MBI-General Survey* (MBI-GS), elaborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996). Esta nueva versión del MBI presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (Leiter y Schaufeli, 1996). Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, esta versión

sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan eficacia profesional (seis ítems), agotamiento (cinco ítems) y cinismo (cinco ítems).

Diferentes estudios de carácter exploratorio han reproducido una estructura de tres factores similar a la del manual para las diferentes versiones del MBI, ya sea mediante rotación ortogonal (Söderfeldt, Söderfeldt, Warg y Ohlson, 1996) o rotación oblicua (Abu-Hilal, 1995). En España, Gil-Monte y Peiró (1999) son algunos de los principales investigadores que han realizado estudios sobre el Burnout. Uno de sus trabajos fue la revisión de la estructura factorial del MBI para hacer una adaptación al español, y encontraron que en España las medias, las desviaciones típicas y los valores de consistencia interna para las subescalas de realización personal en el trabajo y agotamiento emocional son similares a las obtenidas por Maslach y Jackson (1986), aunque los valores de la media y el alfa de Cronbach para la subescala de despersonalización resultaron algo más bajos en el estudio que dichos autores realizaron. Asimismo, las correlaciones entre las escalas del cuestionario son parecidas a las del manual.

El Síndrome de burnout es experimentado especialmente por trabajadores que cuidan y ayudan a otras personas como sanitarios y docentes, es decir, por personas que trabajan en la “relación de ayuda” (Alarcón, Vaz y Guidado, 2001). Generalmente altos niveles de agotamiento y cinismo y bajos niveles de eficacia profesional se han considerado indicadores de burnout, existe evidencia empírica que señala que el agotamiento y el cinismo constituyen el corazón o las dimensiones clave del burnout (Walkey y Green (1992) compararon los datos de seis grupos diferentes, secretarías, profesionales de los servicios humanos, consejeros de rehabilitación vocacional, maestros y enfermeras de Nueva Zelanda. Como resultado de dichos análisis concluyen que el MBI arrojó básicamente dos factores: presencia de agotamiento emocional y despersonalización. Taris, Le Blanc, Schaufeli, y Schreus, (2005), en muestras de trabajadores holandeses con estudios longitudinales, mostraron que existe un orden causal entre las dimensiones clave del burnout; esto es, altos niveles de agotamiento emocional llevaban a altos niveles de despersonalización. Gil-Monte, Peiró (2000) manifiestan que la investigación sobre la relación entre el burnout y el sexo no ofrece resultados en una única dirección, pues unos estudios indican que las mujeres muestran mayores niveles en el burnout (Poulin y Walter, 1993), y otros estudios concluyen lo opuesto (Prince y Spence, 1994). Probablemente, la

influencia del sexo sobre los efectos que las condiciones de trabajo tienen sobre los niveles del burnout y sobre la salud de los trabajadores esté vinculada al tipo de profesión o puesto desempeñado por el sujeto, de manera que, en profesiones consideradas tradicionalmente como femeninas las mujeres tendrán mayor resistencia a determinadas fuentes de estrés y a sus consecuencias que sus colegas masculinos, y viceversa (Gil-Monte, 2002a).

En estudios realizados en la literatura más reciente, encontramos estudios sobre burnout y profesores de Secundaria donde las variables edad, sexo o años de docencia de éstos, no explican parte de la varianza de las dimensiones de burnout (Tífnér, et al., 2006). Salanova, (2003) muestra un incremento del agotamiento y de la manifestación de actitudes cínicas, así como una disminución de los niveles de competencia profesional a medida que avanza el curso escolar. Además muestra que son las mujeres las que se encuentran más agotadas, menos eficaces y las que muestran mayores síntomas depresivos. Respecto a la edad, son los profesores entre 43-57 años los que muestran mayores niveles de cinismo, menos eficacia profesional, más síntomas depresivos y menos satisfacción laboral. Ayuso y Guillén (2008), sobre docentes de Secundaria, observan también que el 50,4% presenta un nivel alto de cansancio emocional, el 24,1%, un nivel alto de despersonalización y el 23,4%, un nivel bajo de realización personal.

En conclusión, el síndrome de burnout en el sector educativo y sanitario es una de las causas de problemas de salud y de bajas laborales más importante, producto de la exigencia de un elevado grado de dedicación, implicación y atención, superior al resto de profesiones.

2.5 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, es un tema central para la investigación siendo uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que mayor interés ha captado (p. ej. Boada y Tous, 1993). La mayoría de las definiciones de satisfacción laboral pueden agruparse en dos grandes bloques. Por un lado, se encuentran las que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional o afectivo, de todas ellas la más conocida es la de Locke (1976), para quien la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la adecuación o ajuste entre la situación laboral percibida y los valores del individuo que,

aunque son aprendidos, están internalizados y son congruentes con sus necesidades. Por otro lado, están las definiciones que consideran la satisfacción laboral como una actitud, como es el caso de la definición de Spector (1985) o la Oshagbemi (1999), que definió la satisfacción laboral como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, constituidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo.

En la literatura, existe un amplio número de variables antecedentes de la satisfacción laboral y en múltiples investigaciones se han identificado factores asociados al nivel de satisfacción laboral (Alonso, 2008). Estos factores pueden agruparse en factores referentes a las características personales (por ejemplo, personalidad, edad, escolaridad, número de dependientes económicos), características del puesto (por ejemplo, actividad, nivel jerárquico, salario, prestaciones) y a características de las organizaciones (por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, estructura, apoyo).

Está ampliamente aceptado que los empleados que reciben un buen trato en el trabajo muestran mayor satisfacción laboral (Spector 1997; Sulsky y Smith 2005). La satisfacción con el trabajo puede conducir a resultados positivos, como el compromiso con la organización y las conductas de ciudadanía organizacional (Organ y Ryan, 1995; Podsakoff et al., 1996).

La satisfacción laboral se ha estudiado en relación con el compromiso organizacional (Porter et al., 1974) y el desempeño del empleado, como se muestra en el trabajo de Ali, Hayat, Sarwat y Qureshi, (2011) quienes encontraron como resultado que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados.

Numerosos estudios han mostrado la importancia de la satisfacción laboral en el bienestar y la salud individual y organizacional (por ejemplo: Faragher et al. 2005; Judge et al. 2002; Zangaro and Soeken, 2007). La satisfacción laboral es una variable importante para las organizaciones porque tiene impactos significativos en el desempeño y la intención de rotación (Singh y Loncar, 2010), en el bienestar y la rotación laboral (Wright y Bonett, 2007), etc. Diversas investigaciones demuestran que diferentes factores de justicia

organizacional tienen un efecto significativo en la satisfacción laboral (Kumar, Bachshi & Rani, 2009; Al-Zu, 2010). Sweeney y McFarlin (1993) sustentan que la justicia distributiva predice la satisfacción con el pago, y la justicia en los procedimientos influye en la satisfacción laboral con aspectos organizacionales. Por su parte, Kumar, Bachshi y Rani (2009) identifican que la justicia distributiva es el predictor más importante de la satisfacción con el pago y la satisfacción global. Chiang, Salazar y Nuñez (2007) han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, este es el caso de factores tales como comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad. Cohrs, Abele, y Dette, (2006) se concluye que las características percibidas del trabajo especialmente la autonomía y el liderazgo participativo, son factores determinantes de la satisfacción laboral y que la satisfacción laboral de los profesionales de alto nivel está impulsada por la posibilidad de clasificación.

Un modelo usado repetidamente para estudiar las relaciones entre el estrés y la satisfacción laboral ha sido el modelo demandas-control-apoyo de Karasek y Theorell (1990) (Griffin y Clarke 2011; Sulsky y Smith 2005), con la satisfacción laboral como variable consecuente en muchos estudios (Häusser et al. 2010; Kain y Jex 2010), de forma que las elevadas demandas, el escaso control y el bajo apoyo provocarían insatisfacción.

2.6 DESEMPEÑO PERCIBIDO

En cuanto al desempeño organizacional, no existe consenso entre los autores respecto a los factores que involucra dicha variable (Salgado, 2006). Tradicionalmente ha sido relacionado con dimensiones financieras, con el posicionamiento y adaptación a los cambios en el mercado, con los márgenes promedios de ganancia organizacional, con el rendimiento en base al capital empleado, con el crecimiento en las ventas, etc. Asimismo, hay quienes lo consideran en base a metas logradas y recursos que se utilizan para lograrlas, y quienes centran la atención en la inestabilidad económica. Otros han estudiado el desempeño a partir de indicadores de eficiencia y eficacia, como los índices de absentismo y rotación (Brutus y Gorriti, 2005). Sin embargo, pareciese ser que la aproximación económica del desempeño es

la visión predominante hasta el día de hoy, dejando poco espacio para su medición a partir de variables más subjetivas.

Frente a esto, existe una aproximación al estudio del desempeño que considera una visión integral, asociada a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos individuales e institucionales (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008). El estudio del desempeño debe considerarse una medida de lo bien que un empleado ejecuta su rol en el trabajo. Este rol puede medirse como un índice objetivo de resultado (productividad) o comparando las conductas de los empleados con las expectativas de la organización, como es el caso de la evaluación del desempeño profesional.

Los autores señalan que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es más clara y directa que la relación entre el clima y el desempeño, siendo la satisfacción un importante predictor del desempeño (Patterson, Warr y West, 2004; Griffith, 2006). Se ha encontrado una relación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y aspectos negativos del comportamiento organizacional tales como el absentismo y la rotación en el trabajo, de modo que quienes están más insatisfechos presentan mayores tasas de absentismo y rotación. Igualmente han encontrado una relación positiva con el rendimiento y la productividad, de modo que quienes están satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos (Saari y Judge, 2004). Así, Patterson, Warr y West (2004), señalan que la satisfacción laboral se ha relacionado más con el desempeño, cuando éste es medido a través de aspectos económicos más bien relacionados con la productividad.

2.7 CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS

Las investigaciones sobre desempeño laboral normalmente diferencian entre conductas intrarol y conductas extrarol. El estudio de las conductas extrarol está suscitando gran interés por parte de los investigadores. En la literatura existen dos grandes orientaciones bien definidas: una que se focaliza sobre los comportamientos positivos, comúnmente identificados como “comportamientos de ciudadanía organizacional” (CCO), y otro sobre los comportamientos negativos, identificados con el término genérico de “comportamientos contraproducidos” (CCP). Los CCO se definen como cualquier comportamiento discrecional, que beneficia y/o pretende beneficiar a la organización, y que sobrepasa las

expectativas existentes para un determinado papel. Por su parte las CCP son actos voluntarios e intencionales que dañan o intentan dañar a las organizaciones o a sus miembros (compañeros de trabajo, supervisores, clientes, proveedores, etc.), y se constituyen como una amenaza tanto para el bienestar de la organización como para el de sus miembros. Ramamoorthy, Flood, Slattery y Sardesai (2005) han argumentado que los comportamientos laborales innovadores (CLI) constituyen otra faceta de los CCO y la definieron como la generación, introducción y aplicación de nuevas ideas dentro de un grupo de trabajo, con el fin de beneficiar el desempeño grupal o de la organización.

El término CCP fue introducido Rotundo y Sackett (2002), para referirse a todas aquellas conductas voluntarias que violan importantes normas organizacionales. Robinson y Bennett (1995) definieron a los CCP como comportamientos ejecutados por los empleados para su beneficio personal en su lugar de trabajo que violan importantes normas organizacionales, constituyéndose en amenazas tanto para el bienestar de la organización como para el de sus miembros. Para Sackett y DeVore (2001) las CCP como una conducta intencional contraria a los legítimos intereses de la organización.

El análisis de la bibliografía correspondiente a la última década indica cierta imprecisión conceptual, insuficiente distinción entre los diferentes constructos y dificultades en la identificación de sus antecedentes y consecuentes. Muestra también intentos realizados desde una variedad de perspectivas, así como el empleo de diferentes términos para referirse a particulares conjuntos de conductas negativas, tales como comportamientos agresivos, de revancha, vengativos, de abuso, de abuso emocional, de acoso, y similares. No obstante, e independientemente de su denominación, el rasgo común de estos comportamientos negativos es que son ejecutados por los empleados con la intencionalidad de dañar a las empresas y/o sus integrantes. En algunas circunstancias, diferentes formas de conducta (por ejemplo, sabotaje o robos) pueden tener el mismo propósito (por ejemplo vengarse del empleador por injusticias reales o imaginarias) o diferentes motivaciones (por ejemplo, robos por necesidades reales o para reparar inequidades evidentes). Lo cierto es que cuando los CCP se vuelven repetitivos y sus efectos se acumulan a lo largo del tiempo, se transforman en una seria amenaza para la organización en su conjunto.

Para explicar las CCO, muchos de autores han acudido a la teoría del intercambio social. Otros estudios han resaltado el papel de la percepción de apoyo organizacional y la ejecución de CCO (Diefendorff, Brown, Kamin, y Lord, 2002). Un meta-análisis de Rhoades y Eisenberger (2002) demostró que el apoyo correlaciona positivamente con CCO y negativamente con CCP. La teoría de la justicia organizacional ha demostrado su valor heurístico al momento de explicar la emergencia de CCO o de CCP. Organ. Tripp, Bies y Aquino (2007) encuentran que las percepciones de justicia se relacionan negativamente con las CCP. Martinko, Gundlach y Douglas (2002) ya habían manifestado que las CCP podrían originarse a partir de la percepción de desequilibrio, como por ejemplo la injusticia. Igualmente, Bechtoldt et al. (2007) para argumentar que los CCP podrían ser conceptualizados como una estrategia de regulación homeostática para hacer frente a las emociones negativas derivadas de la percepción de desequilibrio. Los empleados muy ansiosos responden a los eventos laborales con elevados sentimientos de frustración e insatisfacción, y tales respuestas emocionales negativas pueden conducir a CCP organizacionales y/o interpersonales.

Spector y Fox (2002) desarrollaron un modelo para explicar la conexión entre el estrés, las emociones y las CCP. Apuntaron que, una situación que induce a un sentimiento negativo aumentará la probabilidad de ocurrencia de los CCP. Algunos otros estudios han vinculado los estados emocionales con los estresores organizacionales y los CCP. Bolino y Turnley (2005) relacionan los CCP con altos niveles de tensión laboral, tensión somática, fatiga y burnout. Spector (1997) presenta un meta-análisis de 12 estudios que indican correlación entre frustración experimentada (definida como estado emocional) y otras variables organizacionales (ansiedad laboral, síntomas de salud física, intenciones de renunciar, agresión, hostilidad y sabotaje). Los antecedentes fueron definidos como estresores (falta de autonomía, conflictos interpersonales, ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobrecarga de trabajo). De manera similar, Fox, Spector y Miles (2001) encontraron que las emociones negativas se vinculan tanto con estresores organizacionales como con CCP interpersonales y organizacionales. Finalmente, existen numerosos estudios que vinculan a los CCO y a los CCP con la satisfacción laboral. La satisfacción laboral constituye la respuesta afectiva de un empleado a su puesto de trabajo. Algunos estudios han vinculado la falta de satisfacción laboral con diferentes formas de CCP, como la intención de renunciar, el sabotaje, el abuso de alcohol y la disminución en la producción (Lau, Au, & Ho, 2003; Dalal, 2005). Por todo

esto, las CCP correlacionan negativamente con el desempeño (Schmidt, Viswesvaran y Ones, 2000). Por lo que se refiere al género Crown y Spiller (1998) informan que los hombres muestran más CCP que las mujeres. Coleman y Mahaffey (2000) encuentran resultados similares, pero añaden otras variables como el nivel de estudios, de forma que las mujeres son más intolerantes con este tipo de comportamiento si forman parte de la población universitaria que si pertenecen a la población general.

2.8 ACCIDENTES LABORALES

Los accidentes de trabajo, según la legislación (Ley General de la Seguridad Social: art. 115, LGSS), son los que ocurren al realizar los cometidos y funciones del puesto, los que se producen en los trayectos hasta el lugar donde se trabaja (in itinere) y aquellas enfermedades profesionales que no han sido previamente catalogadas como tales, pero se consideran consecuencia del trabajo.

Ya comentábamos con anterioridad algunos de los resultados más llamativos de la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo en España (2011). El 86,4% de los trabajadores señalaba, que el problema de salud que les aquejaba había sido agravado o producido por el trabajo; fundamentalmente se trata de problemas como el cansancio o agotamiento (87,3%), los trastornos musculoesqueléticos en general (87%) y el estrés, la ansiedad o el nerviosismo (82,1%). El 70,9 % manifestaban que su trabajo presentaba algún riesgo de accidente y la cifra de accidentes durante el año 2011 fue de 581.150 accidentes de trabajo con baja, de los cuales 512.584 fueron accidentes en jornada de trabajo (88,2% del total) y 68.566 fueron accidentes in itinere (11,8% del total). Por lo que podemos afirmar que los accidentes laborales constituyen el principal riesgo para la salud laboral.

En momentos de crisis económica la vigilancia de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos en particular se relaja, aumentando las consecuencias negativas (Bettio, Corsi, Lyberaki, Samek y Verashchagina, 2013). Si tenemos en cuenta los datos de Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en los primeros meses de este año, 285 trabajadores fallecieron en accidente laboral, nueve más que en igual periodo de 2014, lo que supone un aumento en términos relativos del 3,2%. De estos fallecimientos, 239 se produjeron durante la jornada de trabajo, 16 más que entre enero y junio de 2014, lo que implica un repunte del 7,2%. Los 46

accidentes mortales restantes registrados hasta junio fueron in itinere. Por actividades económicas, la industria manufacturera registró el mayor número de accidentes con baja en jornada de trabajo, al aglutinar 39.996 siniestros (+6,9%), seguido del comercio mayorista y minorista y reparación de vehículos a motor, con 31.256 accidentes (+6,6%); la construcción, con 22.471 siniestros (+12%), y las actividades sanitarias y de servicios sociales, con 21.213 accidentes (+5,6%).

Respecto a los costes de los accidentes y enfermedades profesionales, es difícil cuantificarlos, es casi imposible encontrar cifras oficiales, además, se mezclan los costes económicos y humanos. Se estima que por cada lesión grave o mortal, ocurren 29 lesiones leves y 300 accidentes sin lesión. También se estima que el coste indirecto puede variar de 1 a 3 en los costes no contabilizables y de 5 a 50 para los costes contabilizables (ISTAS-CC.OO:), para un revisión (Sun, Paez, Lee, Salem y Daraiseh, 2006).

En el artículo de Osca, López-Araujo, Bardera, Uríen y Díez (2014) se analiza la relación entre el estrés y la accidentabilidad laboral. Según los estudios de este equipo la influencia entre las demandas del trabajo y de la organización y los accidentes se produce de forma directa pero sobre todo indirecta. En línea con otros trabajos encuentran que el estrés laboral, apoyo y el clima organizacional se relacionan con los accidentes pero a través de su influencia sobre el malestar físico y psicológico (López-Araujo y Osca, 2010).

También se han identificado otros mecanismos por los que los estresores inciden sobre los accidentes. Por ejemplo, el estrés se relaciona con los accidentes laborales al aumentar la fatiga (Strauch, 2010) y los errores cognitivos (Day, Brasher y Bridger, 2012)

CAPÍTULO 3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo general de la investigación estriba en conocer las relaciones e influencias entre las variables organizacionales (desencadenadoras de estrés) y los resultados y consecuencias organizacionales, en base al modelo demanda-control de Karasek (1979). Además, se analizará la extensión del modelo con las variables, apoyo y justicia organizacional en un grupo de profesionales de ayuda del sector educativo y en otro de los servicios sociales. Este objetivo general se aborda con los cuatro estudios que se detallan a continuación

Estudio 1 - Modelo demandas-control y su papel en la salud y los accidentes en profesionales de ayuda.

El objetivo de este estudio es conocer cómo afectan las variables del modelo demandas-control-apoyo al malestar psicológico, al malestar físico y a los accidentes laborales. Para ello se ha utilizado una muestra de 154 trabajadores de una Cooperativa Valenciana de Servicios Sociales.

Estudio 2 - Modelo demandas-control-apoyo y su papel en la salud y los resultados organizacionales de los profesionales de ayuda.

El primer objetivo de este trabajo es conocer cómo afectan las variables del modelo demandas-control-apoyo a la percepción de la salud y al burnout. El segundo objetivo es conocer cómo afectan las variables del modelo a la satisfacción laboral, las conductas contraproductivas y al desempeño. La muestra estuvo compuesta por 203 docentes que ejercían su labor en la enseñanza obligatoria y postobligatoria.

Estudio 3 - Extensión del modelo demandas-control y su papel en el burnout y los resultados organizacionales de los profesionales de ayuda.

Los objetivos de este estudio son conocer cómo afectan las variables del modelo demanda-control-justicia y demanda-control-clima al burnout (agotamiento emocional y cinismo), la

satisfacción y al desempeño y las conductas contraproductivas. Para ello se ha utilizado una muestra de profesionales de ayuda formada por 213 profesionales de los servicios sociales

Estudio 4 - Estrés de rol y justicia organizacional, como predictores de la satisfacción laboral, el clima organizacional y el desempeño.

El objetivo de este estudio es comprobar las relaciones entre el estrés de rol como demanda, y la justicia organizacional como forma de control, y sus efectos sobre la satisfacción laboral, el clima organizacional y el desempeño, así como analizar si la justicia modula la relación entre estas variables. El estudio se llevó a cabo en una muestra de 171 profesores universitarios.

**CAPÍTULO 4.- MODELO DEMANDAS-
CONTROL Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS
ACCIDENTES EN PROFESIONALES DE AYUDA**

CAPÍTULO 4. MODELO DEMANDAS-CONTROL Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS ACCIDENTES EN PROFESIONALES DE AYUDA

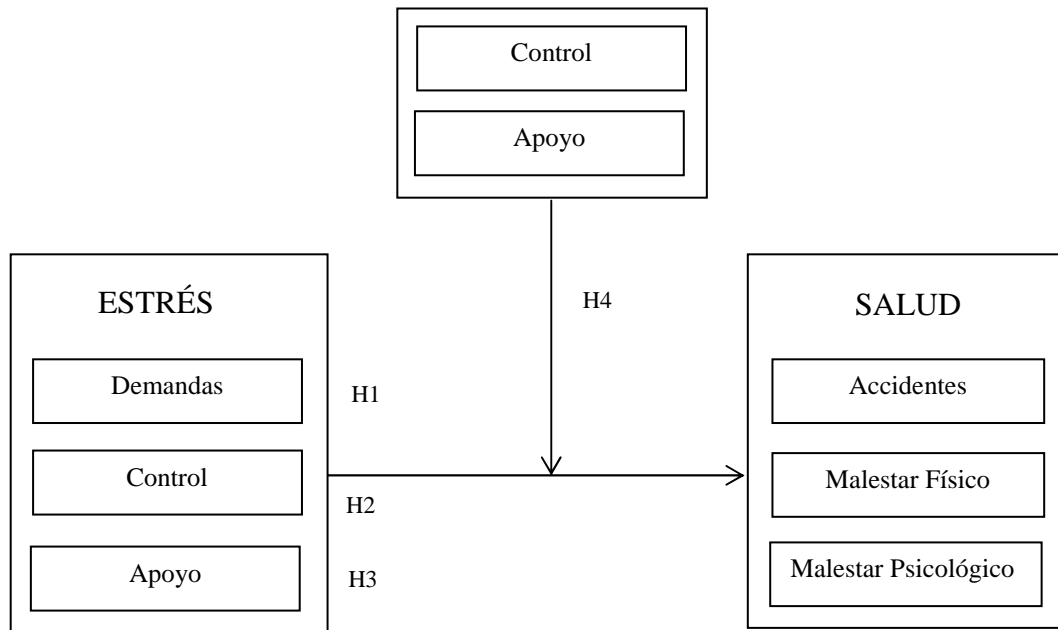


Figura 2. Modelo teórico Estudio 1

4.1 OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVOS

El objetivo de este estudio es conocer cómo afectan las variables del modelo demandas-control-apoyo al malestar psicológico, el malestar físico y a los accidentes laborales. Para ello se ha utilizado una muestra de 154 trabajadores de una Cooperativa Valenciana de Servicios Sociales.

HIPÓTESIS

Hipótesis 1: Se espera que las demandas laborales se relacionen positivamente con el malestar psicológico, el malestar físico y los accidentes laborales.

Hipótesis 2: Se espera que el control se relacione negativamente con el malestar psicológico, con el malestar físico y los accidentes laborales.

Hipótesis 3: Se espera que el apoyo se relacione negativamente con el malestar psicológico, malestar físico y los accidentes laborales.

Hipótesis 4: El control y el apoyo amortiguarán el efecto negativo de las elevadas demandas sobre con el malestar psicológico, el malestar físico y los accidentes laborales, de forma individual y conjuntamente.

4.2 METODOLOGÍA

4.2.1 PROCEDIMIENTO

La muestra procedía de una Cooperativa Valenciana de Servicios Sociales y estaba formada por los trabajadores de los diferentes servicios que se prestan desde esta organización. El estudio recoge trabajadores de Residencias Públicas de Tercera Edad, Servicios de Ayuda a Domicilio Municipales, Centros infantiles y Juveniles, Programa de Intervención Familiar, Programa de Acción Familiar Comunitaria y Residencia Materno Infantil. Los cuestionarios se entregaron a la responsable del departamento de recursos humanos para que los distribuyera entre los respectivos empleados. Una vez cumplimentados también sería la encargada de su recogida y envió a los responsables del estudio para su tabulación. El cuestionario no tiene ninguna clave identificativa por lo que se garantizó la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas encuestadas. Una vez recogidas las encuestas se introdujeron en el programa informático estadístico SPSS para Windows.

4.2.2 MUESTRA

La muestra está compuesta por 154 trabajadores de una Cooperativa Valenciana de Servicios Sociales, de las que 107 son mujeres, lo que representan un 69.50%, y 46 son hombres, lo que representa un 29.90%, además 1 persona no se ha identificado lo que representa un .60% de la muestra. La media de edad era de 31.6 años (d.t.=9.71). El 50 % de la muestra tienen menos de 28 años, el 75 % tienen menos de 37 años. Respecto a la categoría profesional, el 6 % de la muestra no tiene estudios, el 23,4% tiene estudios primarios o graduado escolar, el 13.6 % el ciclo medio de formación profesional, el 9.1 el ciclo superior de formación profesional, el 11.7 % Bachillerato, el 27.9% una titulación media, el 12.3% una titulación superior, y el 1.3 % no contestó a la pregunta. El tiempo en la organización era de 37.47 meses (d.t.=40.23) y en el puesto de 24.40 meses (d.t.=27.93).

4.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

4.2.3.1 DEMANDAS-CONTROL-CONTROL

Para medir las demandas, el control y el apoyo se seleccionaron varios ítems de la escala de Fuentes de presión en el trabajo del OSI (Occupational Stress Indicator) (Cooper, Sloan y Williams, 1988). Para evaluar las demandas se seleccionaron 4 ítems (p. ej. “Tener demasiado trabajo que hacer” o “Tener que trabajar muchas horas al día”). Para medir el control seleccionaron 6 ítems (p. ej. “Ausencia de poder o influencia” o “factores que no están bajo su control directo”). Para medir el apoyo se utilizaron cuatro ítems (p. ej. “Orientación insuficiente o falta de apoyo de los supervisores” o “Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo”).

4.2.3.2 MALESTAR PSICOLÓGICO Y FÍSICO

El malestar psicológico y físico se ha evaluado con una reducción de la Escala de malestar del OSI Cooper, Sloan y Williams (1988) formada por siete ítems para el malestar psicológico (p. ej. “Tengo la sensación de haber perdido la confianza en mí mismo” o “Me siento abatido”) y seis para el físico (p. ej. “Jaquecas y dolores de cabeza” o “Imposibilidad de conciliar el sueño o mantenerse dormido/a durante la noche”).

4.2.3.3 ACCIDETABILIDAD

La medición de los accidentes laborales se hizo mediante un ítem que preguntaba, en primer lugar, si había sufrido algún accidente en su horario laboral, en caso afirmativo, se le preguntaba cuántos accidentes habían tenido dentro del horario laboral en el último año. Este indicador fue seleccionado después de considerar múltiples alternativas sugeridas en la literatura (Meliá, 1998; Meliá y Sesé, 1999; Varonen y Mattila, 2000).

4.3 RESULTADOS

Los análisis preliminares se realizaron calculando los estadísticos descriptivos, media y desviación típica de cada variable del estudio. Para analizar la relación entre las variables se realizó un análisis de correlación, verificando que las relaciones seguían la dirección señalada en las hipótesis. En la tabla 3 se pueden consultar las medias, desviaciones típicas, y correlaciones entre las variables. Las fiabilidades se encuentran en la diagonal.

Variable	Escala	Ítems	X	DT	1	2	3	4	5	6
1 Demandas	1 - 6	4	4.01	1.16	.71					
2 Control	1 - 6	6	2.83	.77	.36**	.60				
3 Apoyo	1 - 6	4	4.02	1.48	.61**	.32**	.84			
4 Malestar físico	1 - 6	6	2.43	1.05	.28**	.36**	.03	.81		
5 Malestar psicológico	0 - 4	7	.74	.73	.13	.32**	.01	.32**	.93	
6 Accidentes	----	1	.31	1.02	.01	.21**	-.10	.29**	.16*	1

N= 154 *p<.05; **p<.01; ***p<.001
 NOTA: la fiabilidad de las variables a estudio se ha situado en la diagonal

Tabla 3. Descriptivos, fiabilidades y correlaciones entre variables del Estudio 1

Para poner a prueba las hipótesis se han realizado tres ecuaciones de regresión jerárquica, la primera para los accidentes laborales, la segunda para el malestar psicológico, y la tercera para el malestar físico.

RESULTADOS PARA PREDECIR LOS ACCIDENTES LABORALES

Para analizar la incidencia de las demandas laborales, el control y el apoyo, sobre los accidentes laborales, se ha llevado a cabo una ecuación de regresión jerárquica. Las variables independientes se han introducido en cinco bloques sucesivos. En el primer bloque las variables sociodemográficas, el sexo, la edad y el nivel académico. En el segundo bloque las demandas laborales. En el tercero las dos dimensiones consideradas como recursos: el control y el apoyo social. En el cuarto bloque las interacciones entre las demandas, el control y el apoyo, y en el quinto bloque paso la interacción triple demanda-control-apoyo. Según James y Brett (1984), el análisis para la modulación debe incluir un término para los efectos directos de las variables predictoras, otro para los efectos de las variables moderadoras y uno más para la interacción (o producto) de los predictores y el moderador. Si la interacción es significativa, entonces se asume el efecto modulador sobre las relaciones exploradas.

Los resultados para el análisis de regresión pueden verse en la tabla 4.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.02	.02	-.01	-.02	-.05
- Edad	-.07	-.07	-.04	-.00	.02
- Nivel Académico	-.18*	-.18*	-.21*	-.22*	-.17*
- Demanda		-.00	.00	.37	.85**
- Control			.32**	.90**	1.89***
- Apoyo social			-.23*	-.20	-.03
- Demanda x Control				-.85*	-2.45***
- Demanda x Apoyo				.28	.04
- Control x Apoyo				-.31†	-1.96***
- Demanda x Control x Apoyo					2.01**
F	1.43	1.07	3.51**	3.24**	4.34***
R ²	.03	.03	.13	.17	.24
Δ R ²	.03	.00	.10***	.04†	.07**

N= 154; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 4. Ecuación de regresión para predecir los Accidentes Laborales

Como se puede apreciar en la tabla 4, el modelo de regresión propuesto para explicar los accidentes laborales, explica un 24% de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no es significativo ($F=1.43$, $p>0.05$). El segundo bloque con las demandas tampoco resulta significativo ($F=1.07$, $p>0.05$). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras, resulta significativo el control ($\beta=.32$; $p<.01$) y el apoyo ($\beta=-.23$; $p<.05$) y explica un 13% de la varianza ($F=3.51$ $p<.01$). El cuarto bloque donde se incluyen las interacciones dobles, resultan significativas la interacción demanda por control ($\beta=-.85$; $p<.05$) y control por apoyo ($\beta=.31$; $p<.10$) y explica un 17% de la varianza ($F=3.24$; $p<.01$).

Si se analiza la interacción entre las demandas y el control para predecir los accidentes laborales (figura 3), la gráfica muestra que, en situaciones de baja demanda tienen mayor accidentes los sujetos con alto control. Al aumentar las demandas, los sujetos con bajo control no varían significativamente el número de accidentes que sufre, sin embargo los sujetos con alto control sí tienen significativamente un menor número de accidentes.

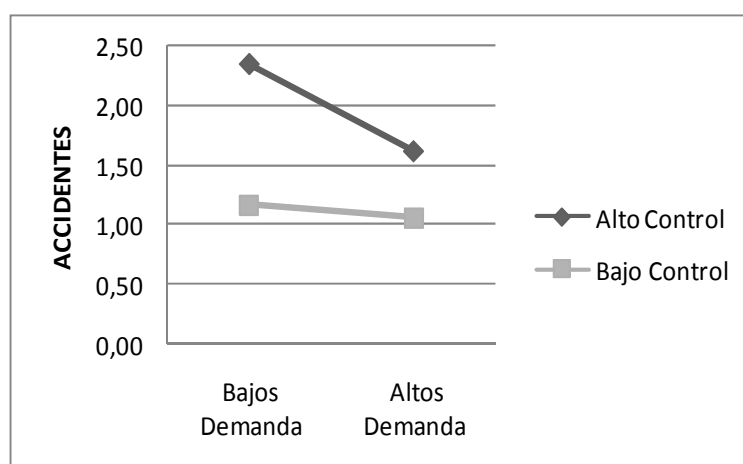


Figura 3. Relación modulada entre las demandas por el control para predecir los accidentes

En la figura 4 se muestra la representación gráfica de la interacción entre el control y el apoyo para predecir el número de accidentes. La gráfica muestra que, en situaciones de bajo control, tienen más accidentes los sujetos con bajo apoyo, al aumentar el control, tanto los sujetos con alto apoyo, como los sujetos con bajo apoyo, incrementan significativamente el número de accidentes, siendo los sujetos con bajo apoyo los se accidentan más.

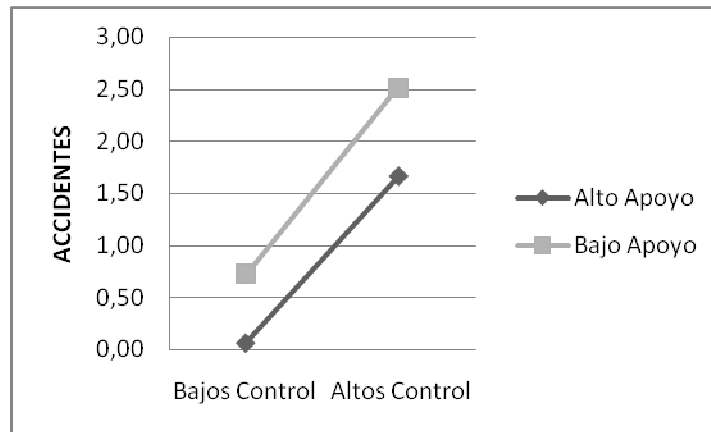


Figura 4. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir los accidentes

Por último, el quinto bloque donde se ha introducido la interacción triple, demandas por control por apoyo ha resultado significativo ($\beta=2.01$; $p<.01$) y la varianza explicada aumenta significativamente hasta un 24%.

La gráfica 5 muestra que en situaciones de bajas demandas, tienen mayor número de accidentes los sujetos que tienen bajo control y alto apoyo. Por su parte, muestran un menor número de accidentes los sujetos con bajo control y alto apoyo. Sin embargo, cuando aumentan las demandas, los sujetos con alto control y bajo apoyo tendrían un menor número de accidentes, pero los sujetos con bajo control y alto apoyo aumentarían hasta igualarse con el resto de grupos.

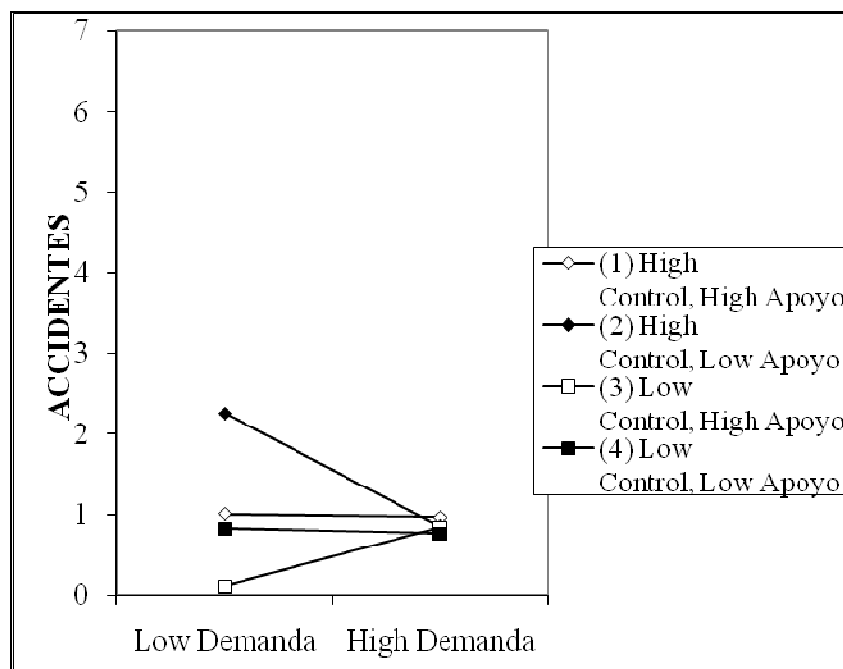


Figura 5. Interacción triple demanda- control-apoyo para predecir los accidente

RESULTADOS PARA PREDECIR EL BIENESTAR PSICOLÓGICO

Los resultados segunda ecuación de regresión, para predecir el malestar psicológico, pueden verse en la tabla 5.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.00	.00	-.04	-.03	-.04
- Edad	-.07	-.04	-.02	-.03	-.03
- Nivel Académico	.05	.07	.04	.04	.05
- Demanda		.12	.05	-.19	-.06
- Control			.38**	.16	.43
- Apoyo social			-.14	-.11	-.06
- Demanda x Control				.40	-.04
- Demanda x Apoyo				-.02	-.09
- Control x Apoyo				-.02	-.47
- Demanda x Control x Apoyo					.55
F	.52	.92	3.87**	2.64**	2.46*
R ²	.01	.03	.14	.15	.16
Δ R ²	.01	.02	.12***	.01	.01

N= 154; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 5. Ecuación de regresión para predecir el Malestar Psicológico

Como se puede apreciar en la tabla 5, el modelo de regresión propuesto para explicar los el malestar psicológico, explica un 16 % de la varianza.

El primer bloque de variables correspondiente a las variables sociodemográficas no es significativo (F=.52, p>0.05). El segundo bloque con las demandas tampoco resultan significativo (F=.92, p>0.05). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras, resulta significativo el control (β =.38; p<.01) y explica un 14% de la varianza (F=3.87 p<.01). El cuarto bloque donde se incluyen las interacciones dobles, resulta significativo (F=2.64; p<.01), aunque no incrementa significativamente la varianza. Por último, el quinto bloque con la interacción triple demanda por control por apoyo, es significativa (F=2.46; p<.05), aunque no incrementa significativamente la varianza.

RESULTADOS PARA PREDECIR EL MALESTAR FÍSICO

Los resultados segunda ecuación de regresión, para predecir el malestar físico, pueden verse en la tabla 6.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.03	-.01	-.04	-.04	-.06
- Edad	-.15	-.08	-.05	-.03	-.02
- Nivel Académico	-.06	-.03	-.05	-.05	-.02
- Demanda		.27**	.30	.48†	.71*
- Control			.31**	.40	.88*
- Apoyo social			-.26**	-.48***	-.40**
- Demanda x Control				-.33	-1.12†
- Demanda x Apoyo				.12	.00
- Control x Apoyo				.23	-.57
- Demanda x Control x Apoyo					.98†
F	.92	3.46*	5.64***	4.52***	4.41***
R ²	.02	.09	.20	.23	.25
Δ R ²	.02	.07**	.11***	.03	.02†

N= 154; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 6. Ecuación de regresión para predecir el Malestar Físico

Como se puede apreciar en la tabla 6, el modelo de regresión propuesto para explicar el malestar físico, explica un 25% de la varianza.

El primer bloque de variables correspondientes a las variables sociodemográficas no es significativo ($F=.92$, $p>0.05$). El segundo bloque con las demandas es significativo ($\beta=.27$; $p<.01$) y explica un 9% de la varianza ($F=3.46$, $p>0.05$). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras, resulta significativo el control ($\beta=.31$; $p<.01$) y el apoyo ($\beta=-.26$; $p<.01$) y explica un 20% de la varianza ($F=5.64$ $p<.001$). El cuarto bloque donde se incluyen las interacciones dobles, resulta significativo ($F=4.52$, $p>0.001$), aunque no incrementa significativamente la varianza explicada. Por último, en el quinto bloque, donde se introduce la interacción triple demanda por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($\beta=.98$; $p<.10$), y la varianza explicada aumenta significativamente en un 25% ($F=4.41$; $p<.001$).

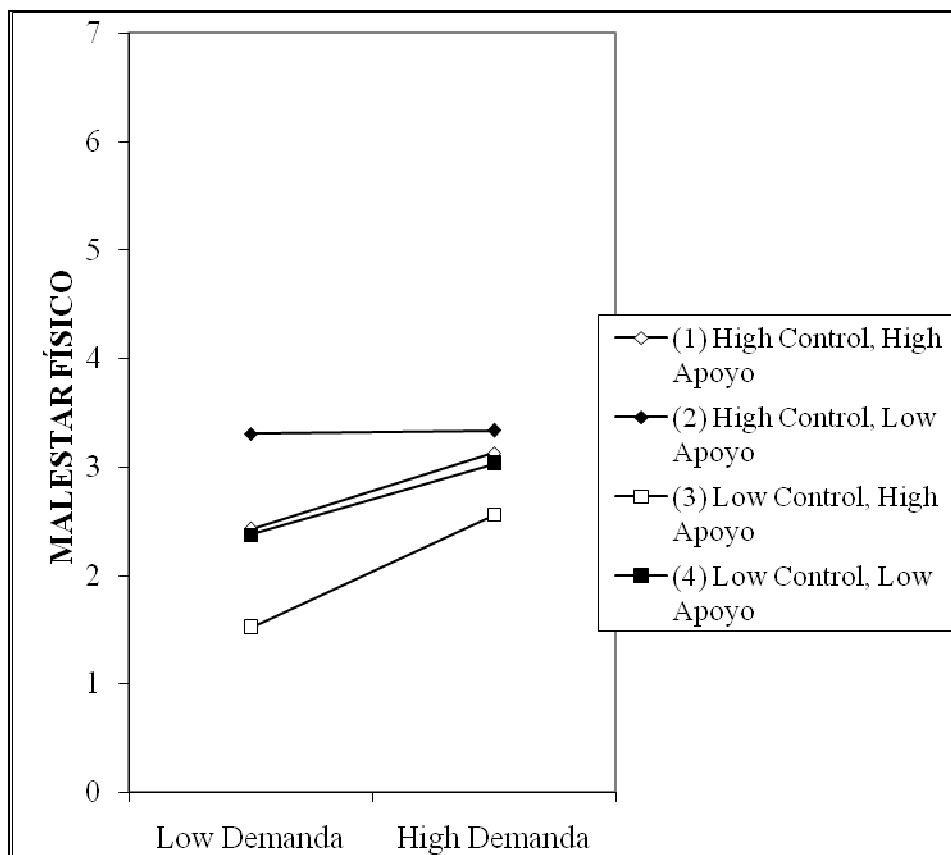


Figura 6. Interacción triple demanda-control-apoyo para predecir el malestar físico

La gráfica muestra que, en situaciones de bajas demandas, tienen mayores niveles de malestar físico los sujetos que tienen alto control y bajo apoyo. Por su parte, muestran menores niveles de malestar físico los sujetos con bajo control y bajo apoyo y también los que tienen alto control y alto apoyo, destacan por el menor nivel de malestar los sujetos con bajo control y alto apoyo. Cuando aumentan las demandas, los sujetos de alto control y bajo apoyo no varían significativamente el malestar físico, mientras que los sujetos con bajo control y bajo apoyo, los sujetos con alto y control y alto apoyo, y los sujetos con bajo control y alto apoyo, aumentan su malestar físico, igualándose prácticamente en los cuatro grupos.

4.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Variables	Socio-Demográficas Sexo edad Nivel académico	Demandas	Control	Apoyo	Interacción Doble	Interacción Triple
Accidentes			$\beta = .32^{**}$	$\beta = -.23^*$	Demanda x Control $\beta = -.85^*$ Control x Apoyo $\beta = -.31^\dagger$	$\beta = 2.01^{**}$
Malestar psicológico			$\beta = .38^{***}$			
Malestar Físico		$\beta = .27^{***}$	$\beta = .31^{***}$	$\beta = -.26^{**}$		$\beta = .98^\dagger$

Tabla 7. Resumen resultados del Estudio 1

En este estudio se ha puesto a prueba, en una muestra de trabajadores de una Cooperativa Valenciana de Servicios Sociales, el modelo demandas-control-apoyo y, cómo se relacionan sus variables directamente con los accidentes y el malestar (físico y psicológico). Así, se han planteado relaciones directas e indirectas, es decir, si el control y el apoyo actúan modulando de forma independiente o conjuntamente, el efecto de las demandas,

Se han introducido en los análisis, las variables sociodemográficas sexo, edad, y nivel académico, y los resultados muestran que no inciden en el número de accidentes ni tampoco en el malestar físico y psicológico.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas y el número de accidentes no apreciamos, en nuestra muestra, ninguna relación significativa, a pesar de que en muchos trabajos, que encontramos en la bibliografía, se observa que trabajar con presión aumenta los riesgos de accidentes (Glasscock, Rasmussen, Carstensen y Hansen, 2006; Melamed, Luz, Najenson y Jucha, 1989; Murray, Fitzpatrick y O'Connell, 1997; Sutherland y Davidson, 1989) por lo que nuestros resultados no corroboran la hipótesis 1. Sin embargo, sí se aprecian relaciones directas significativas del control, aunque en sentido opuesto a nuestra hipótesis, por lo que nuestros resultados tampoco corroboran la hipótesis 3. Esto puede

deberse a que, en este grupo la capacidad de control, no actúe como un recurso si no como una demanda más. Por último, sí encontramos una relación directa negativa del apoyo con los accidentes que apoya la hipótesis 2 y que va en la línea de otros autores (Chisholm, Kasl y Mueller, 1986; Goldenhar et al., 2003; Paul y Maiti, 2008; Ramanathan, 1994; Suzuki, Ohida, Kaneita, Yokoyama y Uchiyama, 2005).

Respecto a los efectos moduladores, se aprecian dos interacciones significativas, las demandas por el control y el control por el apoyo. En primer lugar se cumple la relación demandas-control (Karasek, 1979; Theorell y Karasek, 1996) coincidiendo con otros trabajos (Hausser, Mojzisch, Niesel, y Schulz-Hardt, 2010; Pisljar, van der Lippe, y den Dulk, 2011). En nuestro caso, en situaciones de bajas demandas tienen mayor número de accidentes los sujetos con alto control, sin embargo, al aumentar las demandas los accidentes disminuyen significativamente. Además, se observa que, si el control es bajo, tienen menos accidentes los que reciben más apoyo, pero si tienen mucho control se accidentan más los que se sienten menos apoyados.

Por último, se confirman los efectos conjuntos de las demandas por el control y por el apoyo, como se esperaba siguiendo el modelo Demandas-Control-Apoyo (Johnson, 1989; Sargent y Terry, 2000) aunque en la dirección esperada. Concretamente, en situaciones de bajas demandas, tienen mayor número de accidentes los sujetos que tienen poco control y mucho apoyo, pero cuando aumentan las demandas, los sujetos con alto control y bajo apoyo disminuyen sus accidentes, y los sujetos con bajo control y alto apoyo muestran el mismo número de accidentes que el resto de grupos.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas y el malestar psicológico no apreciamos, ninguna relación significativa, en contra con los resultados de otros trabajos (Chaplain, 2008; Goldenhar y cols., 2003; López-Araujo y Osca 2010; Ringen y cols., 1995) por lo que nuestros resultados no corroboran la hipótesis 1. Sí se aprecian relaciones directas significativas del control, sin embargo en la línea contraria a lo hipotetizado, por lo que tampoco se corrobora la hipótesis 2. Por último, no encontramos ninguna relación significativa con el apoyo, aunque la bibliografía si muestra sus efectos sobre la reducción del malestar psicológico (Goldenhar et al. 2003; Limbert, 2004; Shimazu, De Jonge y

Irimajiri, 2008; Shimazu, Shimazu y Odara, 2005), por lo que nuestros resultados tampoco corroboran la hipótesis 3.

Respecto a los efectos moduladores de las demandas-control, y de las demandas-control-apoyo no se aprecian ninguna relación significativa, por lo que no se apoya la hipótesis 4. Los bajos niveles de malestar psicológico de esta muestra pueden explicar tanto la ausencia de relaciones directas como moduladas. No obstante, en futuros estudios sería conveniente utilizar otros indicadores de salud laboral para contrastar estos resultados.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas y el malestar físico se observa, coincidiendo con otros trabajos, que las demandas laborales (Goldenhar et al. 2003; Lopez-Araujo y Osca, 2011; Ringen y cols., 1995; Watson et al., 2009) repercuten negativamente en el malestar, por lo que se corrobora la hipótesis 1. También se observa que el control y el apoyo se relacionan con el malestar físico, confirmando la investigación en esta dirección (p. ej. Meliá y Becerril, 2009), sólo respecto a la hipótesis 3, pero no la hipótesis 2 ya que, aunque existe una relación significativa, va en la línea contraria a lo hipotetizado, y plantea de nuevo que el control, en este grupo funciona como una fuente de estrés.

Respecto a los efectos moduladores del control y el apoyo no se aprecian interacciones significativas, por lo que no se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control (Karasek y Theorell, 1990), pero sí se confirman los efectos conjuntos del control y el apoyo, en línea con la literatura sobre el modelo demandas-control-apoyo (Johnson, 1989; Sargent y Terry, 2000). Concretamente se observa que, en situaciones de bajas demandas, tienen mayores niveles de malestar físico los sujetos con alto control y bajo apoyo, pero al aumentar las demandas, este grupo no varía su malestar y los otros tres grupos lo aumentan hasta igualarse, no obstante, el porcentaje de varianza explicada es muy bajo y requiere ser corroborado con otros estudios (Van der Doef y Maes, 1999).

**CAPÍTULO 5.- MODELO DEMANDAS-
CONTROL-APOYO Y SU PAPEL EN LA SALUD
Y LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES
EN PROFESIONALES DE AYUDA**

CAPÍTULO 5.- MODELO DEMANDAS-CONTROL-APOYO Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES DE AYUDA

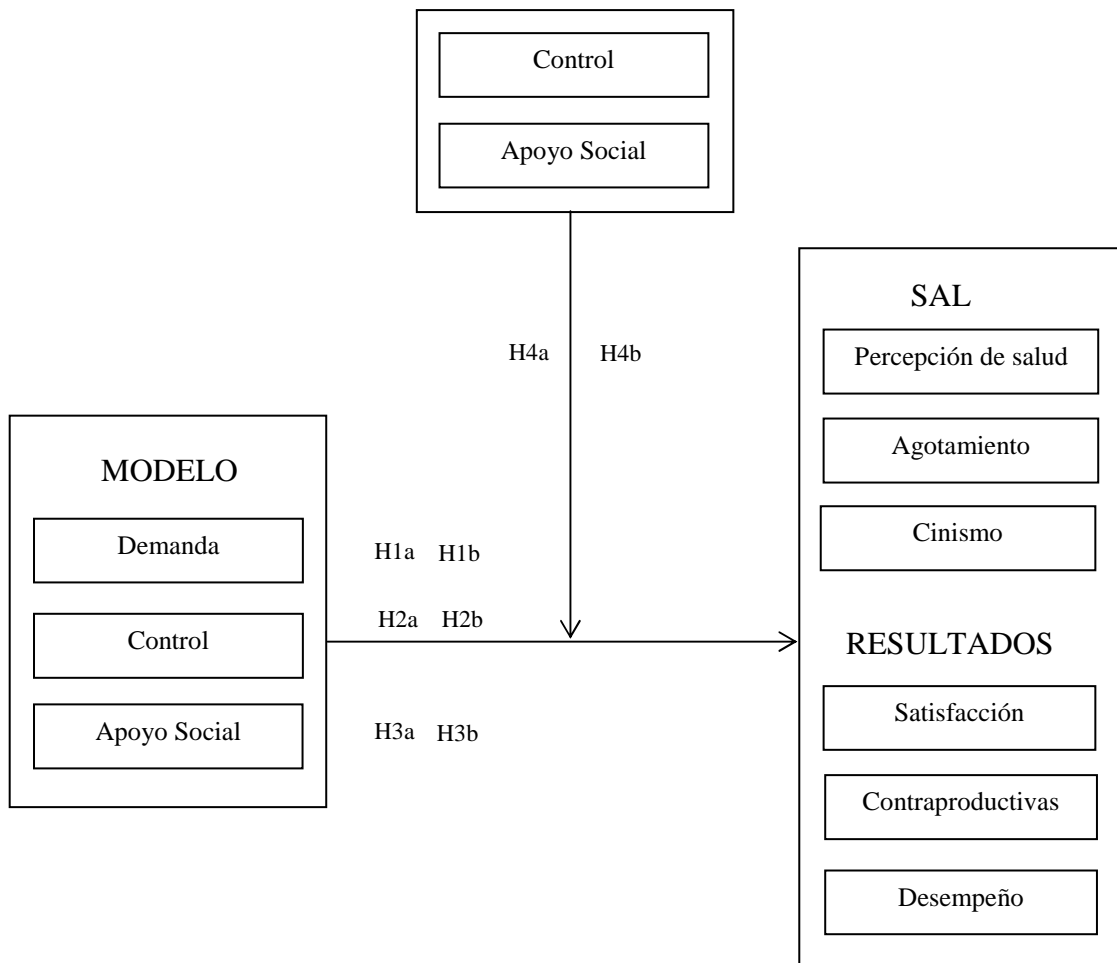


Figura 7. Modelo teórico Estudio 2

5.1 OBJETIVO E HIPÓTESIS

OBJETIVOS

El primer objetivo es conocer cómo afectan las variables del modelo demandas-control-apoyo a la percepción de la salud y al burnout. El segundo objetivo es conocer cómo afectan las variables del modelo demandas-control-apoyo a la satisfacción laboral, las conductas contraproductivas y el desempeño. La muestra estuvo compuesta por 203 docentes que ejercían su labor en la enseñanza obligatoria y postobligatoria

HIPÓTESIS

Hipótesis 1a: Se espera que las demandas laborales se relacionen negativamente con la percepción de salud y positivamente con el burnout (agotamiento emocional y cinismo).

Hipótesis 1b: Se espera que las demandas laborales se relacionen negativamente con la satisfacción laboral y el desempeño y positivamente con las conductas contraproductivas.

Hipótesis 2a: Se espera que el control se relacione positivamente con la percepción de la salud y negativamente con el burnout (agotamiento y el cinismo).

Hipótesis 2b: Se espera que el control se relacione positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño, y negativamente con las conductas contraproductivas.

Hipótesis 3a: Se espera que el apoyo se relacione positivamente con la percepción de la salud y negativamente con el burnout (agotamiento y el cinismo).

Hipótesis 3b: Se espera que el apoyo se relacione positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño, y negativamente con las conductas contraproductivas.

Hipótesis 4a: El control y el apoyo modularán el efecto negativo de las elevadas demandas sobre la percepción de salud y el burnout (agotamiento emocional y cinismo), de forma individual y conjuntamente.

Hipótesis 4b: El control y el apoyo modularán el efecto negativo de las elevadas demandas sobre la satisfacción, las conductas contraproductivas y el desempeño, de forma individual y conjuntamente.

5.2 METODOLOGÍA

5.2.1 PROCEDIMIENTO

La recogida de los datos se realizó proponiendo la participación en la investigación a diferentes Institutos de Enseñanza Secundaria (IES) y a Colegios de Educación Primaria (CEP). La selección de los centros educativos, se realizó a partir de un listado perteneciente a las provincias de Alicante y Valencia. Se contactaba con el director/a del centro educativo y se le solicitaba que enviase, a través de un correo electrónico y a la dirección personal de cada docente, el formulario online que contenía el cuestionario. Para su diseño y recogida de datos se empleó la aplicación informática gratuita Google Drive. El formulario se podía cumplimentar desde el 1 de enero de 2014 hasta el 30 de junio de 2014. En el cuerpo de correo electrónico se solicitaba su colaboración y ofrecía una pequeña explicación del objetivo de la investigación, garantizando la confidencialidad y el anonimato de las respuestas y el tratamiento de datos, al final del mismo se encontraba el enlace al que podían acceder para responderlo. La aplicación Google Drive permite descargar los datos del cuestionario en un archivo Excel que se puede trasladar al programa estadístico SPSS 16.0.

5.2.2 MUESTRA

La muestra estuvo compuesta por 203 docentes que ejercían su labor en la enseñanza obligatoria y postobligatoria. De las 203 personas que respondieron, 126 eran mujeres, lo que representó un 62.1%, y 72 eran hombres, lo que representó un 35.5%, además 5 personas no se identificaron lo que representó un 2.4% de la muestra. La media de edad fue de 45.92 años (D.T.= 8.96). Las edades están estuvieron comprendidas entre los 22 y 66 años, concentrándose el 50% de la muestra entre los 39 y 52 años. Respecto al nivel de estudios el 91.1% de los sujetos tenía estudios superiores, mientras que el 7.4% tenía estudios medios. Solo un 1.5 % tenía el título de doctor. En relación a la antigüedad el 44.56% de la muestra tenía una antigüedad de más de 20 años, y el 78.55% tenía una antigüedad de más de 11 años. Respecto a la ocupación por nivel educativo ocupado, 44

personas trabajaban en educación primaria, lo que representó un 21.70% de la muestra, de ellos el 22% trabajaban en el 1º Ciclo de primaria, el 29.50% trabajaban en el 2º Ciclo de primaria, el 31% trabajaban en 3º Ciclo, y por último el 7% trabajaban en educación infantil. En educación secundaria trabajaban 159 personas que representó un 78.30 % de la muestra, de ellos el 1.89% trabajaban en PCPI, el 30.19% trabajaban en ESO, el 38.99% trabajaban en Bachillerato, el 10.69% trabajaban en Ciclos Formativos Grado Medio, el 16.98% trabajaban en Ciclos Formativos Grado Superior y por último 2 personas no contestaron a esta pregunta, lo que representó un el 1.96%. 158 personas, que correspondió al el 77.80% de la muestra trabajaban en centros públicos, mientras 43 personas, que corresponde al 21.20 % de la muestra trabajaban en centros concertados. Solo una persona respondió que trabajaba en un centro privado y solo hubo una persona que no contestó a la pregunta, lo que correspondió a un 0.5% de la muestra. Por último, respecto a la variable tipo de contrato, 140 personas eran funcionarios de carrera, lo que representó el 68.96% de la muestra, 16 personas eran profesores interinos, lo que representó el 7.88% de la muestra, 42 personas tenían un contrato indefinido, lo que supuso el 20.69% y finalmente, solo 4 personas tenían contrato temporal, lo que representó el 1.97% de la muestra. Solamente una persona no contesto a la pregunta, lo cual supuso un 0.5%.

5.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

5.2.3.1 DEMANDA, CONTROL y APOYO

La demanda, el control y el apoyo se midieron con el cuestionario de estrés laboral (Job Stress Questionnaire) de Johnson y Hall (1988). Se trata de un instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales, con fiabilidad y validez confirmadas en diversos estudios, del que existen diferentes versiones. Incluye una serie de ítems, agrupados en escalas, para medir cada una de las dimensiones principales del modelo: las demandas psicológicas, el control, y el apoyo social. La versión que se ha utilizado del JCQ es la de Karasek, Pieper y Schwartz (1993). Las demandas laborales se midieron con una escala compuesta por 9 ítems, para evaluar el Control se utilizaron 9 ítems, y para evaluar el apoyo se utilizaron 11 ítems. Se midió con una escala de tipo Liker de 7 anclajes, desde (1) “ninguna tensión” a (7) “extrema tensión”.

5.2.3.2 BURNOUT

El síndrome de Desgaste Profesional fue operacionalizado por el MBI-GS: Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional. El MBI-GS es el cuestionario de “burnout” actualmente más utilizado y referencia básica en el estudio del tema. Se trata de un cuestionario compuesto por 16 ítems. Se utilizó la escala compuesta de 6 ítems para medir el agotamiento emocional, y la escala de 6 ítems para medir cinismo. El formato de respuesta corresponde a una escala tipo Likert de 7 anclajes, cuyas opciones de respuesta oscilan entre (1) «nunca» y (7) «todos los días». Elaborado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) la fiabilidad y validez del cuestionario en su adaptación al español han sido ampliamente estudiadas en diferentes investigaciones (Gil-Monte, 2002; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar Redonda, 2001; Salanova, Schaufeli y Llorens, 2000).

5.2.3.3 PERCEPCIÓN DE LA SALUD

Para medir la percepción de la salud se utilizó una escala monoítem, construida por el equipo investigador, en la cual se preguntaba “Cómo considera actualmente su estado físico de salud general” cuyo formato de respuesta era una escala tipo Liker de 7 anclajes que oscilaba entre (1) «deteriorado» y (7) «muy bueno».

5.2.3.4 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se midió con una escala construida al efecto por el equipo investigador que contenía seis ítems, uno relacionado con la satisfacción general, otro con la satisfacción en las tareas docentes, otro dos relacionados con el sueldo y la formación, y por último dos relacionados con la relación con los compañeros y con los jefes y superiores. Estos ítems se evaluaron con escalas de respuesta Likert con siete opciones que variaban entre (1) «totalmente insatisfecho» a (7) «totalmente Satisfecho».

5.2.3.5 CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS

Para medir las conductas contraproductivas se utilizó una escala diseñada por el equipo investigador, donde se incluían 8 conductas contraproducentes: engaño, uso indebido del tiempo, uso indebido de recursos, absentismo, retrasos, trabajo de mala calidad, conducta inapropiada, mal trato a compañeros y alumnos. Éste instrumento utilizó una escala de tipo Likert de 7 anclajes, desde (1) «muy en desacuerdo» a (7) «muy de acuerdo».

5.2.3.6 DESEMPEÑO

Para medir el desempeño se utilizó una escala diseñada por el equipo investigador. Se utilizaron indicadores subjetivos del rendimiento que evalúan las opiniones de los miembros del área, en cuanto al nivel de eficacia alcanzado en relación a unos objetivos marcados por la organización. Estos objetivos son: calidad, seguridad y salud, innovación, absentismo, eficiencia y eficacia. La escala plantea 7 alternativas de contestación desde (1) «nada» a (5) «muchísimo».

5.3 RESULTADOS

Los análisis preliminares se realizaron calculando los estadísticos descriptivos, media y desviación típica de cada variable del estudio. Para analizar la relación entre las variables se realizó un análisis de correlación, verificando que las relaciones seguían la dirección señalada en las hipótesis. En la tabla 8 se pueden consultar las medias, desviaciones típicas, fiabilidades y correlaciones entre las variables, que se encuentran en la diagonal.

Variable	Escala	Ítems	X	DT	1	2	3	4	5	6	8	9	10
1 Salud	1 - 7	1	5.00	1.30	1								
2 Demanda	1 - 7	9	4.23	1.32	-.29**	.86							
3 Control	1 - 7	9	4.12	1.56	-.19**	.39**	.93						
4 Apoyo social	1 - 7	11	3.11	1.69	.00	.08	.61**	.95					
5 Agotamiento	1 - 7	5	3.58	1.34	-.55**	.53**	.45**	.19**	.88				
6 Cinismo	1 - 7	6	2.71	1.22	-.52**	.28**	.20**	.15*	.56**	.81			
8 Satisfacción	1 - 7	6	4.82	0.96	.45**	-.19**	-.14*	-.12	-.44**	-.62**	.74		
9 Cond. Contrapr.	1 - 7	10	2.13	1.17	-.20**	.24**	.06	.24**	.22**	.41**	-.33**	.93	
10 Desempeño	1 - 7	7	4.98	1.04	.29**	-.12	-.12	-.07	-.21**	-.40**	.35**	-.39**	.72

N = 203; † < .10 * *p* < .05 ** *p* < .01 *** *p* < .001
NOTA: la fiabilidad de las variables en la diagonal

Tabla 8. Descriptivos, fiabilidades y correlación entre variables Estudio 2

Para poner a prueba las hipótesis se han realizado seis ecuaciones de regresión jerárquica, la primera para la percepción de la salud, la segunda el agotamiento, la tercera para el cinismo, la cuarta para la satisfacción laboral, la quinta para las conductas contraproductivas y finalmente la sexta para el desempeño.

RESULTADOS RELACIONADOS CON LA PERCEPCIÓN DE LA SALUD

Para analizar la incidencia de las demandas laborales, el control y el apoyo, sobre la percepción de la salud, se ha llevado a cabo una ecuación de regresión jerárquica. Las variables independientes se han introducido en cinco bloques sucesivos. En el primer bloque las variables sociodemográficas, el sexo y la edad. En el segundo bloque se introdujeron las demandas laborales. En el tercer bloque se introdujeron las dos dimensiones consideradas como recursos: el control y el apoyo social. En el cuarto bloque las interacciones entre las demandas, el control y el apoyo, y en el quinto bloque paso la interacción triple demanda-control-apoyo. Según James y Brett (1984), el análisis para la modulación debe incluir un término para los efectos directos de las variables predictoras, otro para los efectos de las variables moderadoras y uno más para la interacción (o producto) de los predictores y el moderador. Si la interacción es significativa, entonces se asume el efecto modulador sobre las relaciones exploradas.

Los resultados de la primera ecuación de regresión pueden verse en la tabla 9.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.02	.00	.01	.01	.02
- Edad	-.12†	-.11	-.10	-.10	-.10
- Demanda		-.27***	-.22**	-.14	-.58
- Control			-.14	-.40	-.91†
- Apoyo social			.11	-.01	-.90
- Demanda x Control				.08	.90
- Demanda x Apoyo				-.24	1.00
- Control x Apoyo				.48	1.78†
- Demanda x Control x Apoyo					-1.69
F	1.47	5.72**	3.84**	2.60*	2.54**
R ²	.02	.09	.10	.10	.11
Δ R ²	.02	.07***	.01	.00	.01

N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 9. Ecuación de regresión para predecir la Percepción de la Salud

Como se puede apreciar en la tabla 9, el modelo de regresión propuesto para explicar la percepción de la salud, explica solo un 11 % de la varianza.

Como se puede comprobar en tabla 9, el primer bloque de variables correspondientes a las variables sociodemográficas no es significativo (F=1.47, p>0.05). El segundo bloque las demandas resultan significativas ($\beta=-.27$; p<.001) y explican un 7 % de la varianza (F=5.72 p<.001). El tercer bloque con el control y el apoyo (F=3.84 p<.01), e igualmente en el cuarto bloque donde se incluyen las interacciones dobles (F=2.60; p<.05), no contribuyen a la significación y ninguno de estos dos bloques incrementan la varianza significativamente.

Si se analiza la interacción entre el control y el apoyo (figura 8), la gráfica muestra que en situaciones de bajo control tienen mejor percepción de salud los que reciben menos apoyo, sin embargo la situación cambia cuando aumenta el control, entonces los que perciben mejor salud son los que tienen más apoyo.

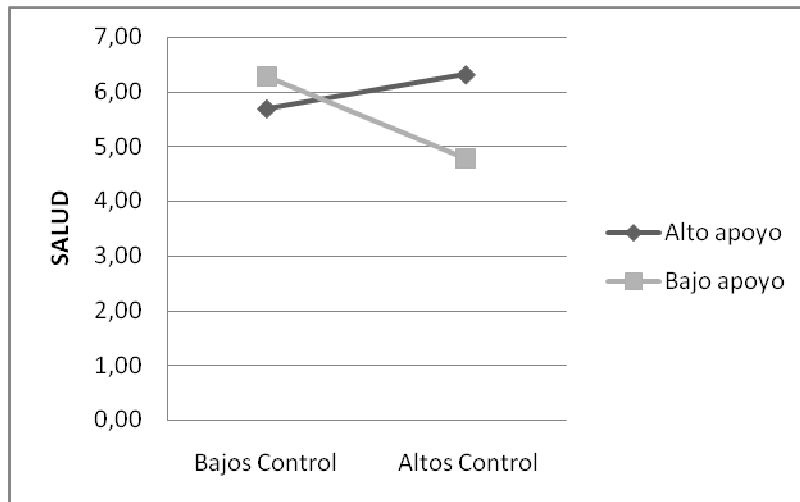


Figura 8. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir la salud percibida

RESULTADOS RELACIONADOS CON EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Los resultados de la segunda ecuación de regresión, para predecir el agotamiento, pueden verse en la tabla 10.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.01	.04	.05	.05	.05
- Edad	.03	-.01	.00	.01	.01
- Demanda		.53***	.44***	.27†	.52
- Control			.26**	.50†	.79†
- Apoyo social			-.00	.25	.75
- Demanda x Control				.07	-.39
- Demanda x Apoyo				.25	-.44
- Control x Apoyo				-.67*	-1.40
- Demanda x Control x Apoyo					.94
F	.08	23.61***	18.42***	12.29***	11.01***
R ²	.00	.28	.34	.36	.36
Δ R ²	.00	.28***	.06**	.02	.00

N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 10. Ecuación de regresión para predecir el Agotamiento Emocional

Como se puede apreciar en la tabla 10, el modelo de regresión propuesto para explicar el agotamiento emocional, explica el 36 % de la varianza.

El primer bloque, en el que se incluyen las variables sociodemográficas no resulta significativo ($F=.08$, $p>0.05$). El segundo bloque las demandas resultan significativa ($\beta=.53$; $p<.001$) y explica un 28 % de la varianza ($F=23.61$ $p<.001$). En el tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras, solo resulta significativo el control ($\beta=.26$; $p<.01$) y el incremento de la varianza es significativo aumentando un 6% ($F=18.42$; $p<.001$). En el cuarto bloque donde se introducen las interacciones dobles, solo la interacción entre el control por el apoyo, ($\beta=-.67$; $p<.05$) resulta significativa, sin embargo, el incremento de la varianza no es significativo ($F=12.29$; $p<.001$).

Si se analiza la interacción entre el control y el apoyo (figura 9), la gráfica muestra que en situaciones de bajo control, el apoyo no influye sobre el agotamiento, sin embargo cuando el control aumenta entonces tienen más agotamiento los sujetos que reciben menos apoyo.

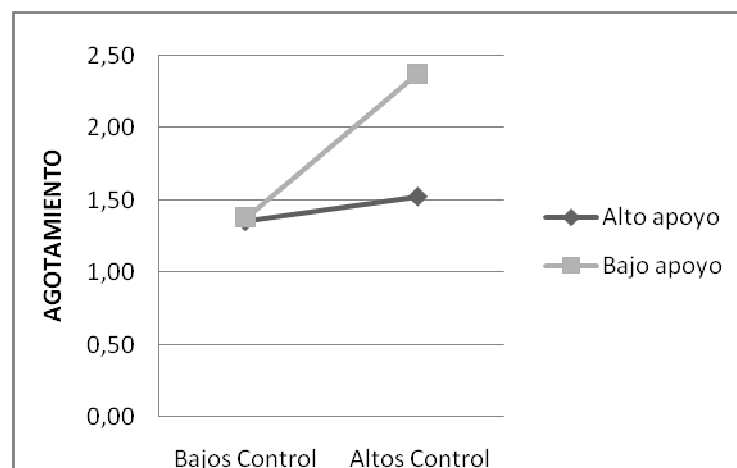


Figura 9. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir el agotamiento

El último bloque de la ecuación de regresión muestra que, aunque la interacción de tres vías es significativa ($F=11.01$; $p<.001$), no aumenta el porcentaje de varianza explicada por los bloques anteriores.

RESULTADOS RELACIONADOS CON CINISMO

Los resultados de la tercera ecuación de regresión, para predecir el cinismo, pueden verse en la tabla 11.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.14†	-.12†	-.10	-.10	-1.62
- Edad	.06	.04	.05	.06	.76
- Demanda		.25**	.24**	.08	1.77†
- Control			.01	.26	1.81†
- Apoyo social			.12	.52	2.27*
- Demanda x Control				.11	-1.28
- Demanda x Apoyo				.18	-1.46
- Control x Apoyo				-.80*	-2.47*
- Demanda x Control x Apoyo					1.79†
F	2.25	5.67**	3.99**	3.14**	3.19**
R ²	.02	.08	.10	.13	.14
Δ R ²	.02	.06**	.02	.03	.01†

N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 11. Ecuación de regresión para predecir el Cinismo

Como se puede apreciar en la tabla 11, el modelo de regresión propuesto para explicar el cinismo, explica el 14% de la varianza.

Como se puede comprobar en la misma tabla 11, el primer bloque de variables correspondientes a las variables sociodemográficas no es significativo ($F=2.25$, $p>0.05$). En el segundo bloque las demandas resultan significativas ($\beta=.25$; $p<.01$) y explica un 8 % de la varianza ($F=5.67$; $p<.01$). En el tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras resulta significativo ($F=3.99$; $p<.01$) aunque no incrementa significativamente la varianza. En el cuarto bloque con las interacciones dobles, solo la interacción entre el control por el apoyo ($\beta=-.80$; $p<.05$) resulta significativa, sin embargo, el incremento de la varianza no es significativo ($F=3.14$; $p<.05$).

En la figura 10 se muestra la interacción entre el control y el apoyo, la gráfica muestra que en situaciones de bajo control tienen más cinismo los que tienen más apoyo, sin embargo la situación cambia cuando tienen más control, entonces muestran más cinismo los que se sienten menos apoyados.

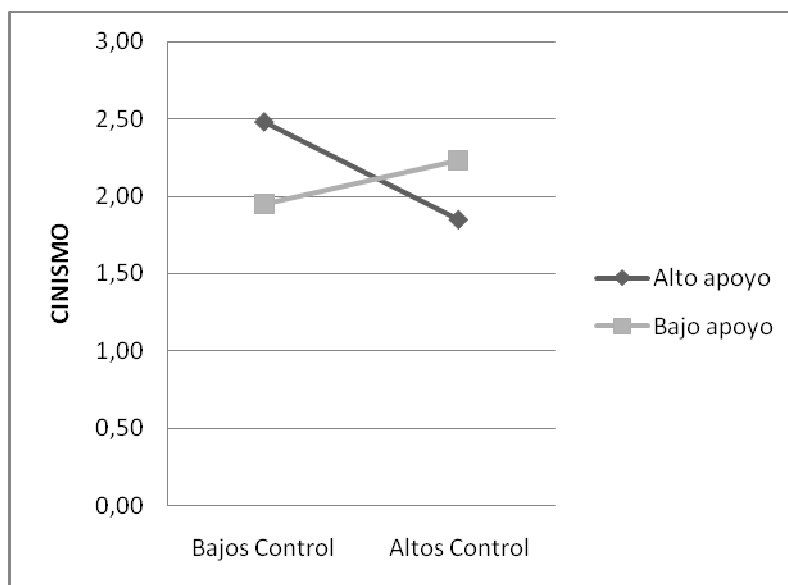


Figura 10. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir el cinismo

Por último, en el quinto bloque donde se ha introducido la interacción triple demandas por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($\beta=1.79$; $p<.10$). La varianza explicada aumenta significativamente en un 1% ($F=3.19$; $p<.01$). En la figura 11 se muestra la interacción triple.

La gráfica muestra que en situaciones de bajas demandas, tienen mayores niveles de cinismo los sujetos que tienen bajo control y alto apoyo, así como los que tienen alto control y bajo apoyo. Por su parte, muestran menores niveles de cinismo los sujetos con alto control y alto apoyo y también los que tienen bajo y control y bajo apoyo. Sin embargo cuando aumentan las demandas, los sujetos con bajo control y bajo apoyo y también los sujetos con alto control y alto apoyo, aumentan el cinismo hasta equipararse con los que antes tenían más cinismo. Este hecho es más significativo en el grupo de alto control y alto apoyo que llega a alcanzar los valores máximos.

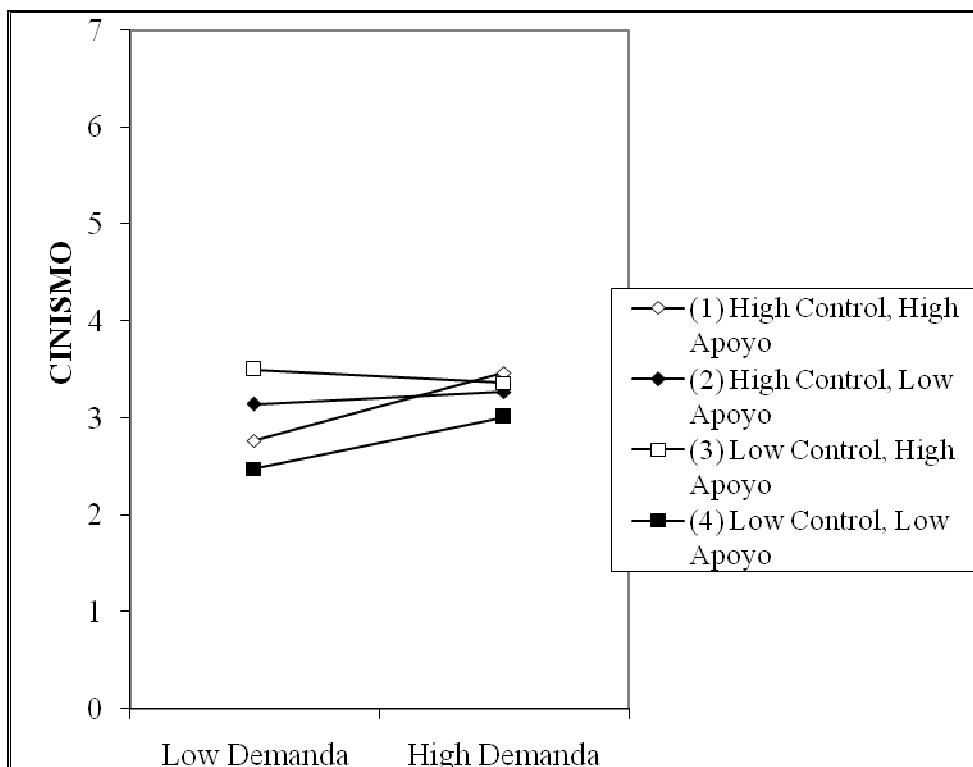


Figura 11. Interacción triple demanda–control–apoyo para predecir el cinismo

RESULTADOS RELACIONADOS CON SATISFACCIÓN LABORAL

Los resultados de la cuarta ecuación de regresión, para predecir la satisfacción laboral, pueden verse en la tabla 12.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.15*	.14†	.12†	.12†	.14†
- Edad	-.08	-.07	-.08	-.09	-.08
- Demanda		-.16*	-.17*	.11	-.71†
- Control			.02	-.32	-1.28**
- Apoyo social			-.09	-.66†	-2.31**
- Demanda x Control				-.22	1.29†
- Demanda x Apoyo				-.29	2.01*
- Control x Apoyo				1.17**	3.58***
- Demanda x Control x Apoyo					-2.13**
F	2.79†	3.60*	2.38*	2.95**	3.48**
R ²	.03	.06	.00	.12	.15
Δ R ²	.03†	.03*	.00	.06*	.03*

N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 12. Ecuación de regresión para predecir la Satisfacción laboral

Como se puede apreciar en la tabla 12, el modelo de regresión propuesto para explicar la satisfacción laboral, explica el 15 % de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas resulta significativo ($F=2.79$; $p<.10$) y, concretamente, la aportación del sexo ($\beta = .15$; $p<.05$), explicando un 3 % de la varianza. El segundo bloque las demandas resultan significativas ($\beta=-.16$; $p<.01$) y explican un 3% de la varianza ($F=3.60$; $p<.01$). En el tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras también es significativo ($F=2.38$; $p<.01$), aunque no hay ningún incremento de varianza significativa. En el cuarto bloque donde se incluyen las interacciones dobles, solo la interacción entre el control por el apoyo ($\beta= 1.17$; $p<.01$) resulta significativa y explica un 6% de la varianza ($F=2.95$ $p<.01$).

En la figura 12 se muestra la representación gráfica de la interacción entre el control y el apoyo para predecir la satisfacción laboral. La gráfica muestra que, en situaciones de bajo control están más satisfechos los que tienen menos apoyo, sin embargo la situación cambia cuando tienen más control, entonces los más satisfechos son los que se sienten más apoyados.

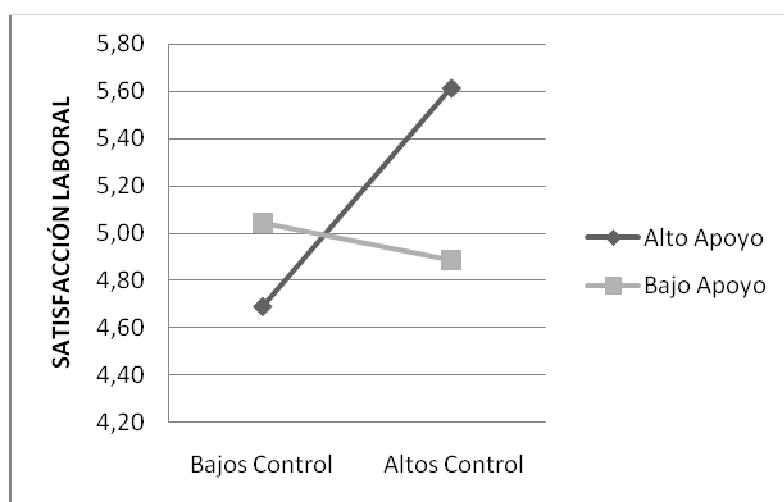


Figura 12. Relación modulada entre el control por el apoyo para predecir la satisfacción laboral

Por último en el quinto bloque, donde se ha introducido la interacción triple demanda por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($\beta=-2.13$; $p<.01$), la varianza explicada aumenta significativamente en un 3% ($F=3.48$; $p<.01$).

En la figura 13 se muestra la representación gráfica de la interacción triple: demanda por control por apoyo, para predecir la satisfacción laboral.

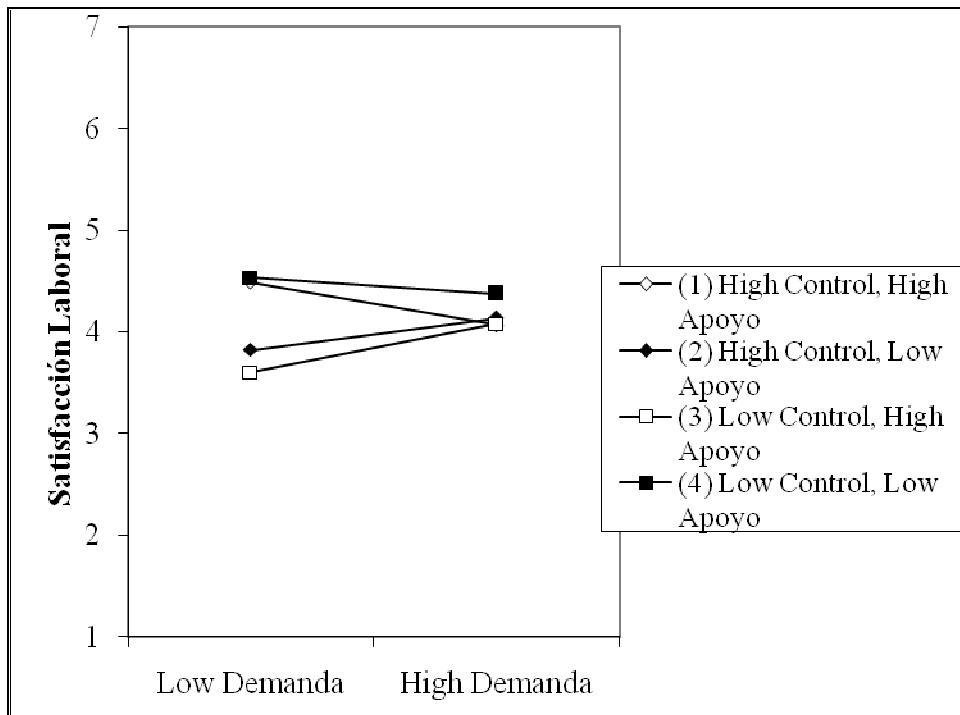


Figura 13. Interacción triple demanda-control-apoyo, para predecir la satisfacción.

En la gráfica se ve que, en situaciones de bajas demandas están más satisfechos lo que tienen alto control y bajo apoyo y también los que tienen alto control y alto apoyo. Además, los más insatisfechos son los que tienen bajo control y alto apoyo. Sin embargo, cuando aumentan las demandas la situación cambia y los que tienen alto control y alto apoyo reducen su nivel de satisfacción hasta equipararse con los que antes estaban más insatisfechos.

RESULTADOS RELACIONADOS CON LAS CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS

Los resultados de la quinta ecuación de regresión, para predecir las conductas contraproductivas, pueden verse en la tabla 13.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.19 **	-.17*	-.13†	-.12†	-.13†
- Edad	-.08	-.09	-.06	-.04	-.05
- Demanda		.23**	.33***	.12	.57†
- Control			-.32**	.21	.74
- Apoyo social			.38***	.28	1.19†
- Demanda x Control				-.31	-1.14†
- Demanda x Apoyo				.74*	-.52
- Control x Apoyo				-.75*	-2.08*
- Demanda x Control x Apoyo					1.73
F	3.99*	6.24***	8.02***	6.12***	5.74***
R ²	.04	.09	.18	.22	.23
Δ R ²	.04*	.05**	.09***	.04†	.01

N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 13. Ecuación de regresión para predecir las Conductas Contraproductivas

Como se puede apreciar en la tabla 13, el modelo de regresión propuesto para explicar las conductas contraproductivas, explica el 23 % de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no resulta significativo ($F=3.99$; $p<.05$) y, concretamente, la aportación del sexo ($\beta = -.19$; $p<.01$), explicando un 4 % de la varianza. El segundo bloque las demandas resultan significativas ($\beta = .23$; $p<.01$), explicando un 5% de la varianza ($F=6.24$; $p<.001$). En el tercer bloque donde se incluyen las variables moduladoras, resulta significativo tanto el control ($\beta = -.32$; $p<.01$), como el apoyo ($\beta = .38$; $p<.001$), y explican un 9% de la varianza ($F=8.02$; $p<.001$). En el cuarto bloque en el que se han introducido las interacciones dobles, aparecen dos interacciones significativas la demanda por el apoyo ($\beta = .74$; $p<.05$) y el control por el apoyo ($\beta = -.75$; $p<.05$), y explican un 4% de la varianza ($F=6.12$; $p<.001$).

En la figura 14 se muestra la representación gráfica de la interacción entre la demanda y el apoyo para predecir las conductas contraproductivas. La gráfica muestra que, en situaciones de baja demanda tienen más conductas contraproductivas los sujetos con el alto apoyo, al aumentar las demandas, los sujetos con bajo apoyo no varían significativamente sus conductas contraproductivas, sin embargo son los sujetos con alto apoyo los que si incrementan las conductas contraproductivas sustancialmente.

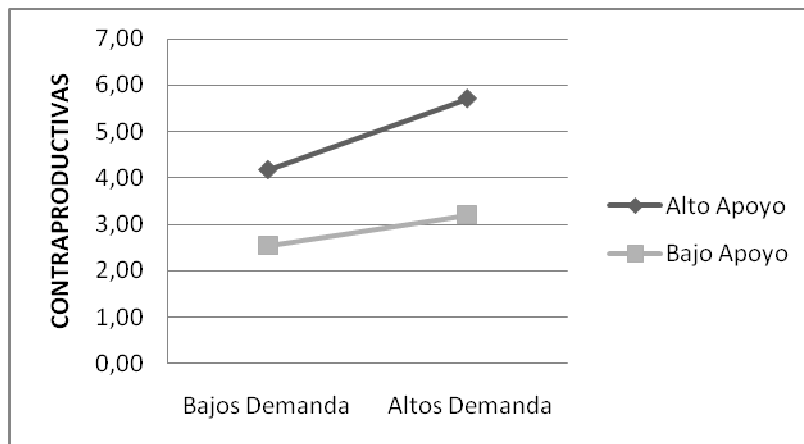


Figura 14. Relación modulada entre la demanda y el apoyo para predecir las conductas contraproductivas

En la figura 15 se muestra la representación gráfica de la interacción entre el control y el apoyo para predecir las conductas contraproductivas. La gráfica muestra que, en situaciones de bajo control el apoyo no afecta a las conductas contraproductivas. Cuando aumenta el control, los sujetos que tienen bajo apoyo no varía significativamente las conductas contraproductivas, sin embargo los sujetos que se sienten menos apoyados aumentan las conductas contraproductivas.

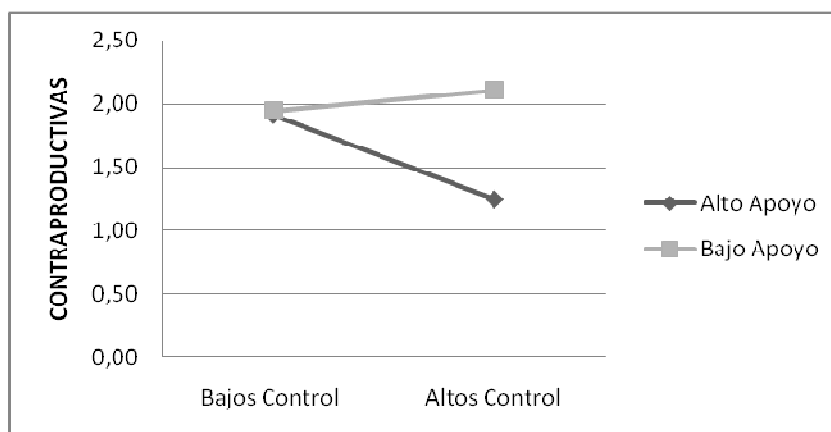


Figura 15. Relación modulada entre el control y el apoyo para predecir las conductas contraproductivas.

Por último en el quinto paso, donde se ha introducido la interacción triple demanda por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($F=5.74$; $p<.001$), aunque no aumenta el porcentaje de varianza explicada por los bloques anteriores.

RESULTADOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO

Los resultados de la sexta ecuación de regresión, para predecir el desempeño, pueden verse en la tabla 14.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.09	.07	.07	.06	.09
- Edad	-.06	-.05	-.06	-.07	-.05
- Demanda		-.14†	-.10	-.14	-1.27**
- Control			-.09	-.63†	-1.96***
- Apoyo social			-.03	.33	-1.97**
- Demanda x Control				.65	2.74***
- Demanda x Apoyo				-.63	2.55**
- Control x Apoyo				.24	3.59***
- Demanda x Control x Apoyo					-4.34***
F	1.01	1.78	1.46	1.27	2.63**
R ²	.01	.03	.04	.06	.12
Δ R ²	.01	.02†	.01	.02	.06***

N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 14. Ecuación de regresión para predecir las el Desempeño

Como se puede apreciar en la tabla 14, el modelo de regresión propuesto para explicar el desempeño, explica el 12 % de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no resulta significativo ($F=1.01$; $p<.05$). En el segundo bloque las demandas no resultan significativas ($F=1.78$, $p>0.05$). El tercer bloque en el que se introducen las variables moduladoras ($F=1.46$, $p>0.05$), y el cuarto bloque en el que se introducen las interacciones dobles ($F=1.27$, $p>0.05$) no resultan significativos. Por último en el quinto bloque donde se ha introducido la interacción triple demanda por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($\beta=-4.34$; $p<.001$), la varianza explicada aumenta significativamente en un 6% ($F=2.63$; $p<.01$). Además cobran valor significativo las interacciones dobles demanda por control ($\beta=2.74$; $p<.001$), demanda

por apoyo ($\beta=2.55$; $p<.01$), control por apoyo ($\beta=3.59$; $p<.001$), las demandas ($\beta=-1.27$; $p<.01$), Control ($\beta=-1.96$; $p<.001$) y el apoyo social ($\beta=-1.97$; $p<.01$).

En la figura 16 se muestra la interacción entre las demandas y el control. Podemos observar que en situaciones de bajas demandas tienen más desempeño los que tienen menos control. Sin embargo cuando aumentan las demandas la situación cambia y son los sujetos que tienen más control los que tienen mayores niveles de desempeño, disminuyendo el desempeño los sujetos con bajo control.

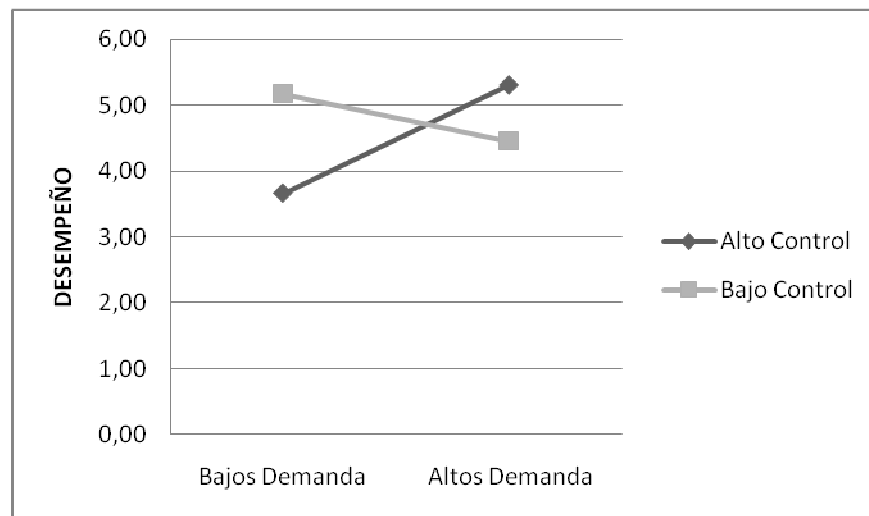


Figura 16. Relación modulada entre las demandas y el control para predecir el desempeño.

En la figura 17 presenta la interacción entre las demandas y el apoyo y muestra que, en situaciones de bajas demandas tienen más desempeño los que se sienten menos apoyados. Sin embargo cuando aumentan las demandas la situación cambia y son los sujetos que se sienten más apoyados los que tienen mayores niveles de desempeño, disminuyendo el desempeño los sujetos que se sienten menos apoyados.

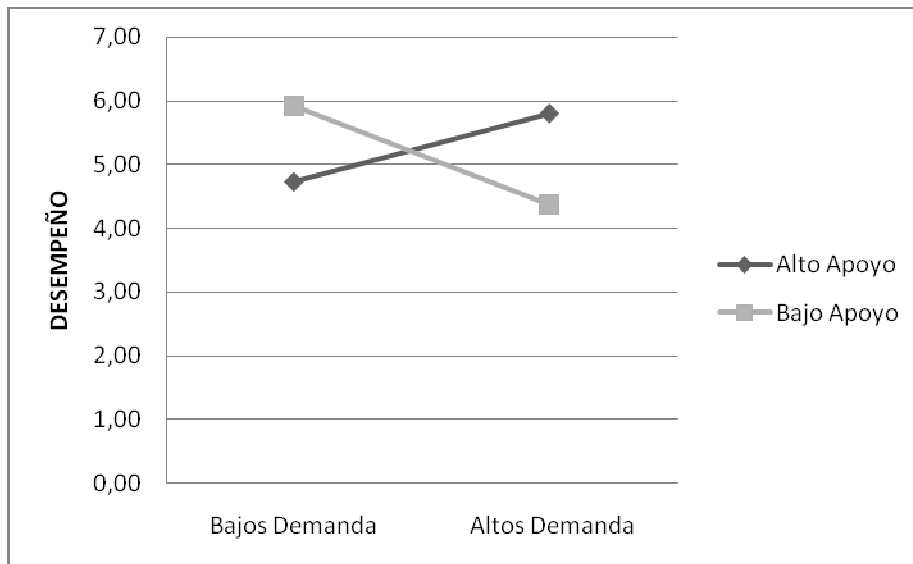


Figura 17. Relación modulada entre las demandas y el apoyo para predecir el desempeño.

En la figura 18 presenta la interacción entre el control y el apoyo y muestra que, en situaciones de bajo control, tienen mejor desempeño los que se sienten menos apoyados. Sin embargo cuando aumentan las demandas la situación cambia y son los sujetos que se sienten más apoyados los que tienen mayores niveles de desempeño, disminuyendo drásticamente el desempeño los sujetos que se sienten menos apoyados.

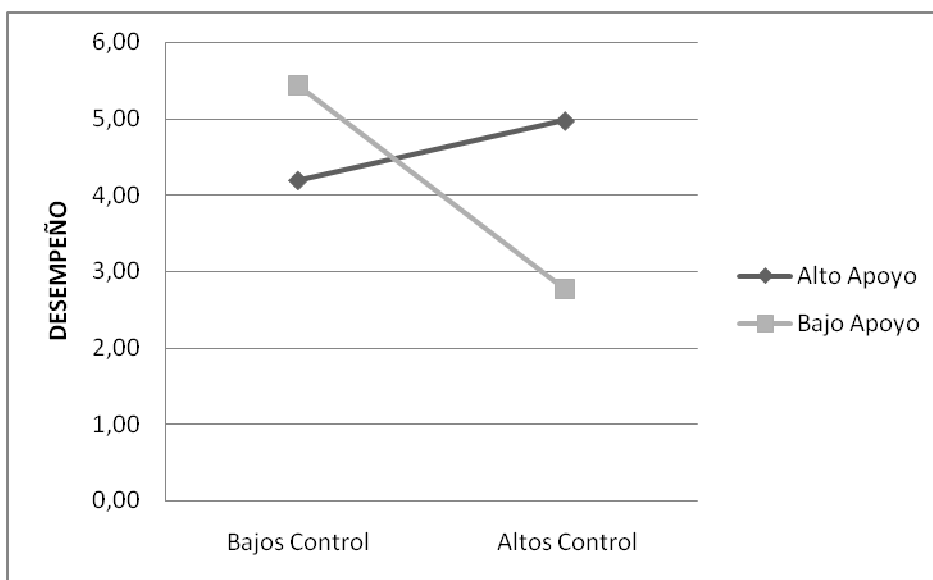


Figura 18. Relación modulada entre el control y el apoyo para predecir el desempeño.

En la figura 19 se ve la interacción triple de las demandas por el control y por el apoyo, y muestra que en situaciones de bajas demandas, tienen mejor desempeño los que tienen bajo control y bajo apoyo, los que tienen bajo control y alto apoyo y también los que tienen alto control y alto apoyo, y tienen menos desempeño los que tienen alto control y bajo apoyo.

Sin embargo, cuando aumentan las demandas la situación cambia y los que tienen bajo control y alto apoyo, y sobre todo los que tienen alto control y bajo apoyo, los que aumentan su desempeño.

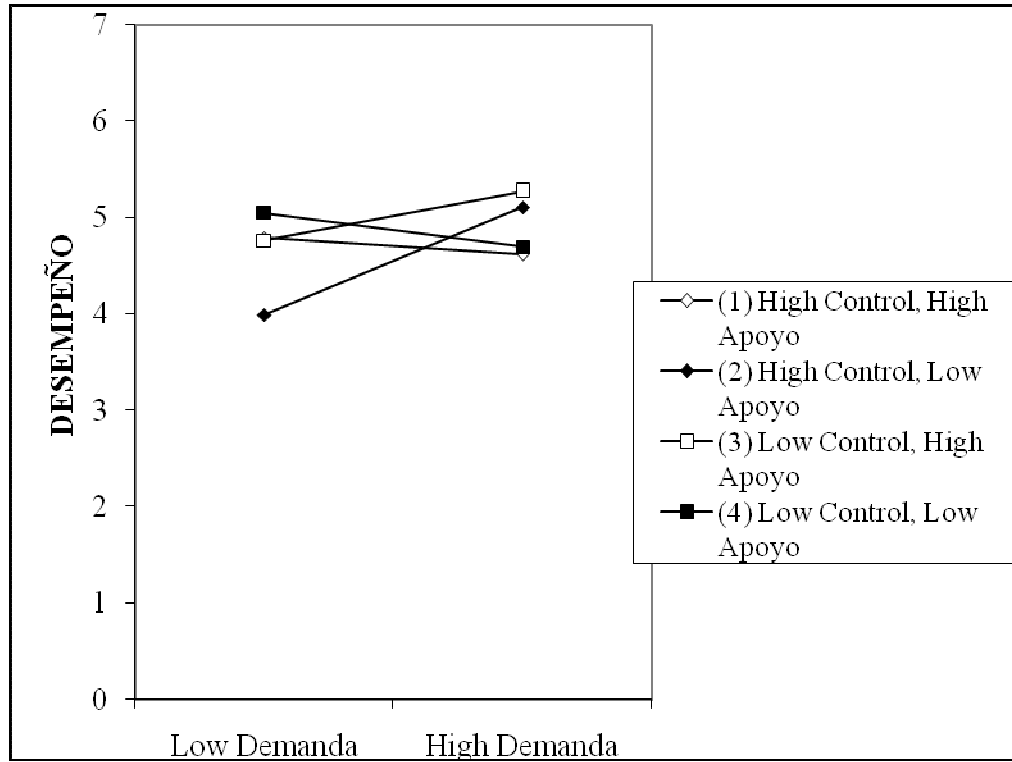


Figura 19. Interacción triple demanda x control x apoyo, para predecir la satisfacción

5.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Variabes	Socio-Demográficas	Demandas	Control	Apoyo	Interacción Doble	Interacción Triple
Salud percibida	Edad $\beta = -.12^\dagger$	$\beta = -.27^{***}$			Control x Apoyo $\beta = 1.78^\dagger$	
Agotamiento		$\beta = .53^{***}$	$\beta = .26^{**}$		Control x Apoyo $\beta = -.67^*$	
Cinismo	↑ Mujeres $\beta = -.14^\dagger$	$\beta = .25^{**}$			Control x Apoyo $\beta = -.80^*$	$\beta = 1.79^\dagger$
Satisfacción	↑ Hombres $\beta = .15^*$	$\beta = -.16^*$			Control x apoyo $\beta = 1.17^{**}$	$\beta = -2.13^{**}$
Contraproductivas	↑ Mujeres $\beta = -.19^{**}$	$\beta = .23^{**}$	$\beta = -.32^{**}$	$\beta = .38^{***}$	Demanda x Apoyo $\beta = .74^*$ Control x Apoyo $\beta = -.75^*$	
Desempeño		$\beta = -.14^\dagger$			$\beta = .274^{***}$ $\beta = .255^{**}$ $\beta = .359^{***}$	$\beta = -4.34^{***}$

Tabla 15. Resumen resultados del Estudio 2

En este estudio se ha puesto a prueba, en una muestra de profesores, el modelo demandas-control-apoyo y cómo estas variables se relacionan con la salud (percepción de la salud y al burnout) y con los resultados organizacionales (satisfacción laboral, conductas contraproductivas y desempeño). Concretamente se han analizado las relaciones directas, y si el control y el apoyo actúan como variables moduladoras de estas relaciones, de forma independiente o conjuntamente.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas y la percepción de la salud se observa, coincidiendo con otros trabajos, que repercuten negativamente (Goldenhar y cols., 2003; Fernández, Martínez, Ortiz, Carrasco, Solabarrieta y Gómez, 2011) apoyando la hipótesis 1a. Sin embargo, no se aprecian relaciones directas significativas del control y el apoyo con la percepción de la salud, por lo que nuestros resultados no apoyan la hipótesis 2a y 3a. Esto puede deberse a que los niveles que presenta esta muestra en estas variables están alrededor de la media, en el caso del control, pero por debajo de la media en el caso del apoyo.

Respecto a los efectos moduladores de la demanda-control y las demandas-control-apoyo, solo se aprecia una interacción significativa, la del control por el apoyo, coincidiendo con otros trabajos que han probado esta relación (Hausser, Mojzisch, Niesel, y Schulz-Hardt, 2010; Pisljar, van der Lippe, y den Dulk, 2011), siguiendo el modelo Demandas-Control-Apoyo (Johnson, 1989; Sargent y Terry, 2000). Concretamente, si el control es bajo tienen mejor salud los que reciben menos apoyo, pero si el control es alto perciben tener mejor salud los que se sienten más apoyados. Estos resultados apoyan parcialmente la hipótesis 4a.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas, el control y el apoyo con el agotamiento se observa, en la línea con el trabajo de Naring, Briet y Brouwres (2006) realizado también con una muestra de profesores, que las demandas laborales inciden positivamente con el agotamiento. Estos resultados corroboran la hipótesis 1a y van igualmente en la línea de los trabajos de otros muchos autores, como Schaufeli y Bakker, (2004); Ahuja, McKnight, Chudoba, George y Kacmar, (2007); Podsakoff, LePine y LePine, (2007); Yip, Rowlinson y Siu, (2008); Gil-Monte, García-Jueas y Caro, (2008) y Ahmad (2010). En contra de lo esperado el control también incide positivamente en el agotamiento emocional. En nuestra muestra, parece que el control no actúa como un recurso, sino que es más considerado otro estresor, la elevada relación ($r=.38$) entre las demandas y el control confirma este resultado. Tampoco el apoyo se relaciona con el agotamiento emocional. Por lo que no se corroboran las hipótesis 2a y 3a.

En nuestra muestra no se cumple la hipótesis demandas-control (Karasek, 1979) ni tampoco que el apoyo module el efecto de las demandas. Pero sí se confirman el efecto interactivo entre el control y el apoyo, como se esperaba siguiendo el modelo Demandas-Control-Apoyo (por ejemplo, Johnson, 1989; Sargent y Terry, 2000). Concretamente, si el control es bajo el apoyo no afecta al agotamiento, pero cuando el control aumenta el agotamiento aumenta, sobre todo en los sujetos con menos apoyo. Estos resultados apoyan parcialmente la hipótesis 4a.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas y el cinismo se observa, en la misma línea de otros trabajos, que las demandas laborales inciden positivamente en el cinismo, lo que corrobora la hipótesis 1a. En contra de lo esperado, ni el control ni el apoyo se relacionan con el cinismo, por lo que no se corroboran las hipótesis 2a y 3a.

Respecto a los efectos moduladores del control y el apoyo se aprecia solo una interacción significativa. No se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control y el apoyo no modula las demandas, pero sí se confirman los efectos conjuntos del control y el apoyo. Concretamente, si el control es bajo, tienen menos cinismo los sujetos con bajo apoyo, pero al aumentar el control la situación se invierte y muestran más cinismo los sujetos con bajo apoyo, lo que corrobora parcialmente la hipótesis 4a.

Por último, se confirman los efectos conjuntos de las demandas por el control y por el apoyo, como se esperaba siguiendo el modelo Demandas-Control-Apoyo (Johnson, 1989; Sargent y Terry, 2000). Concretamente se observa que, en situaciones de baja demanda, tienen menos cinismo los sujetos, o con mucho control y apoyo, o con poco control y apoyo, pero al aumentar las demandas, estos dos grupos aumentan sus niveles de cinismo hasta equipararse con los que antes tenían más cinismo. Este resultado es interesante, aunque el porcentaje de varianza explicado por estas variables es bajo. No obstante, como se ha analizado en la revisión bibliográfica, la mayoría de los estudios empíricos no consiguen identificar interacciones triples, y cuando surgen, los porcentajes de varianza explicada o son muy bajos o ni siquiera alcanzan el nivel de significación mínimo para ser considerados (Van der Doef y Maes, 1999).

Con respecto a la satisfacción laboral, observando los resultados comprobamos que, efectivamente las demandas predicen insatisfacción (Jin-Anh y Robert, 2008; Ussahawanitchakit, 2008; Marcus j. et al., 2014), confirmando la hipótesis 1b. En contra de lo esperado, ni el control ni el apoyo inciden positivamente en la satisfacción laboral. Por lo que no se apoyan las hipótesis 2b y 3b. Como señalábamos antes, es posible que los bajos niveles en estas variables expliquen estos resultados.

Respecto a los efectos moduladores del control y el apoyo se aprecia solo una interacción significativa. No se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control y el apoyo tampoco modula las demandas. Pero sí se confirman los efectos conjuntos del control y el apoyo. Concretamente, si el control es bajo, están más satisfechos los sujetos con bajo apoyo, pero al aumentar el control la situación se invierte y están más satisfechos los sujetos que se sienten más apoyados. Se corrobora pues parcialmente la hipótesis 4b.

Por último, se confirman los efectos conjuntos de las demandas por el control y por el apoyo. Concretamente en situaciones de baja demanda, están más insatisfechos los sujetos, o con mucho control y poco apoyo, o con poco control y alto apoyo, y al aumentar las demandas, estos dos grupos aumentan la satisfacción hasta equiparar con los que antes estaban más satisfechos.

Al poner a prueba las relaciones directas de las demandas, el control y el apoyo sobre las conductas contraproductivas, vemos que nuestros resultados ponen de manifiesto, en línea con otros trabajos, que las demandas laborales inciden positivamente en las conductas contraproductivas, por ejemplo Fox y Spector (2005) o Bolino y Turnley (2005). Esto corrobora nuestra hipótesis 1b. Por lo que respecta control y el apoyo también se relacionan con las conductas contraproductivas aumentando significativamente la varianza, pero mientras el control se relaciona en la línea de lo hipotetizado, el apoyo se relacionan con más conductas contraproductivas. Esto puede deberse a que los sujetos más apoyados busquen una manera de compensar el esfuerzo psicológico que ponen en su trabajo realizando este tipo de conductas. El efecto negativo del apoyo ya se ha observado en otras investigaciones (Bellman, Foster, Still y Cooper, 2003). Para entender esta relación en toda su complejidad sería interesante incluir otras variables que pueden estar influyendo o estudiar esta relación desde un planteamiento longitudinal. Estos resultados confirman nuestra hipótesis 2b pero desconfirman nuestra hipótesis 3b.

En relación a los efectos moduladores del control y el apoyo se aprecian dos interacciones significativas. No se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control, pero sí se confirman los efectos moduladores de las demandas por el apoyo y de las demandas y el control por el apoyo. Respecto a la primera modulación la demanda por el apoyo, ofrece un resultado no esperado, pero que ya se ha observado en las relaciones directas. Parece que, en situaciones de bajas demandas, el elevado apoyo social, en lugar de disminuir las conductas contraproductivas las aumenta. Además, cuando aumentan las demandas, los más apoyados son también los que más aumentan las conductas contraproductivas. Respecto a la segunda modulación entre el control por el apoyo en situaciones de bajo control, el apoyo no afecta a las conductas contraproductivas pero, cuando aumenta el control, los sujetos que se sienten menos apoyados aumentan estas conductas. Se corrobora parcialmente la hipótesis 4b.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas, el control y el apoyo, y el desempeño se observa, que las demandas laborales repercuten negativamente con el desempeño, coincidiendo por ejemplo con Imran y Usman (2011), lo que confirma nuestra hipótesis 1b. Sin embargo, se aprecia que el control y el apoyo no se relacionan con el desempeño, por lo que no se corroboran las hipótesis 2b y 3b.

Por lo que respecta a la modulación demandas por control, se observa que, si las demandas son bajas, tienen mejor desempeño los sujetos con bajo control, pero al aumentar las demandas la situación se invierte y obtienen un desempeño más positivo los sujetos con mayor control. Por lo que respecta a la segunda modulación demanda por apoyo, si las demandas son bajas, tienen mejor desempeño los sujetos con bajo apoyo, pero al aumentar las demandas la situación se invierte y obtienen mejor desempeño los sujetos que se sienten más apoyados. Respecta a la tercera modulación, si el control es bajo obtienen un mayor desempeño los sujetos menos apoyados, pero cuando su capacidad de control aumenta, son los sujetos con más apoyo los que tienen un mejor desempeño. Estos resultados confirman nuestra hipótesis 4b.

En referencia a la interacción triple se observa que, en situaciones de pocas demandas, tienen un peor desempeño los sujetos con mucho control y bajo apoyo, pero al aumentar las demandas, este grupo aumenta su desempeño hasta igualarse con el grupo de bajo control y alto apoyo.

Por último, observamos que no hay una relación clara con el modelo demanda-control-apoyo, quizás es porque influyan otras variables como la justicia o el clima organizacional.

**CAPÍTULO 6.- EXTENSIÓN DEL MODELO
DEMANDAS-CONTROL Y SU PAPEL EN LA
SALUD Y LOS RESULTADOS
ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES
DE AYUDA**

CAPÍTULO 6.- EXTENSIÓN DEL MODELO DEMANDAS-CONTROL Y SU PAPEL EN LA SALUD Y LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES DE AYUDA

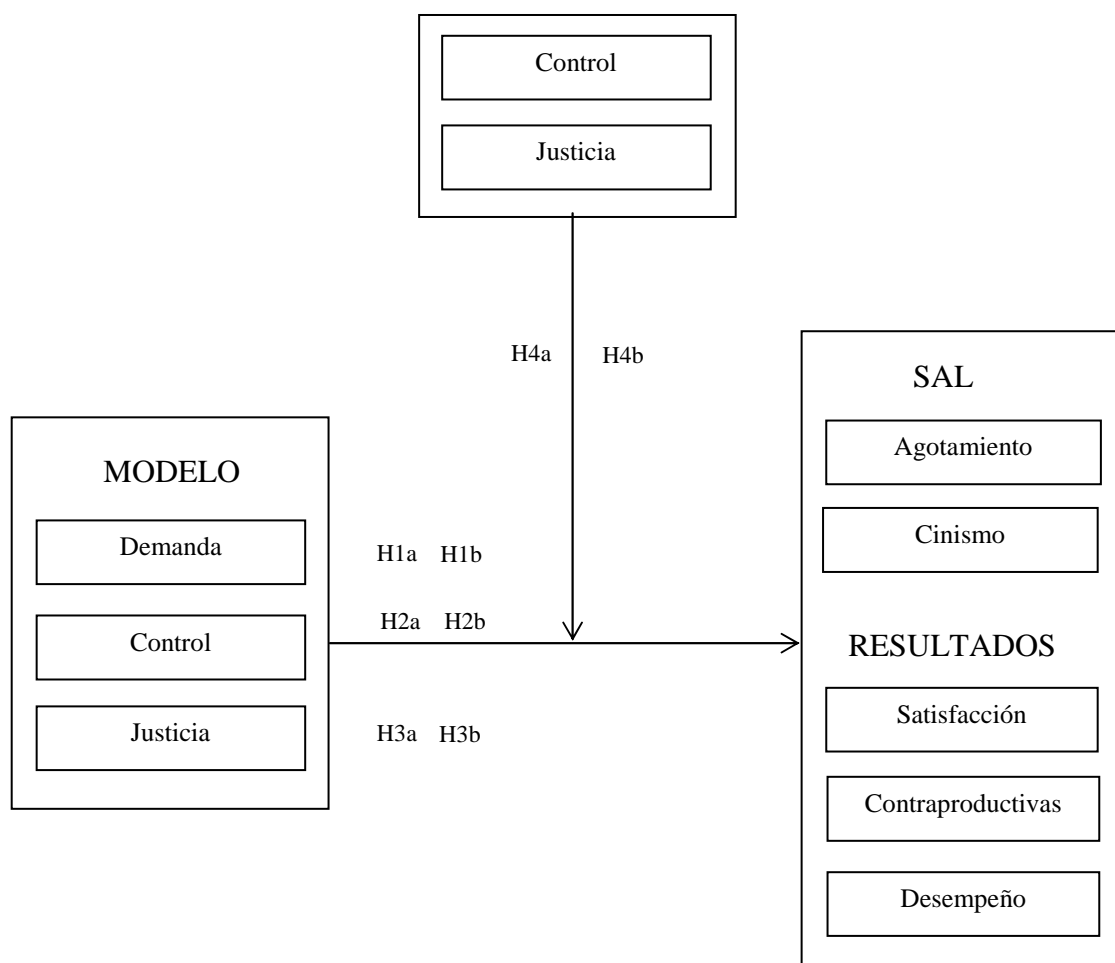


Figura 20. Modelo teórico Estudio 3

6.1 OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVOS

Los objetivos de este estudio son conocer cómo afectan las variables del modelo demanda-control-justicia y demanda-control-clima al burnout (agotamiento emocional y cinismo), la satisfacción y al desempeño y las conductas contraproductivas. Para ello se ha utilizado una muestra de profesionales de ayuda formada por 213 profesionales de los servicios sociales.

HIPÓTESIS

Hipótesis 1a: Se espera que las demandas laborales se relacionen positivamente con el burnout (agotamiento emocional y cinismo).

Hipótesis 1b: Se espera que las demandas laborales se relacionen negativamente con la satisfacción laboral y el desempeño y positivamente con las conductas contraproductivas.

Hipótesis 2a: Se espera que el control se relacione negativamente con el burnout (agotamiento y el cinismo).

Hipótesis 2b: Se espera que el control se relacione positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño, y negativamente con las conductas contraproductivas.

Hipótesis 3a: Se espera que la justicia esté asociada negativamente con el burnout (agotamiento emocional y el cinismo).

Hipótesis 3b: Se espera que la justicia esté asociada positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño, y negativamente a las conductas contraproductivas.

Hipótesis 4a: El control y la justicia modularán el efecto negativo de las elevadas demandas, sobre el burnout (agotamiento emocional y cinismo), de forma individual y conjuntamente.

Hipótesis 4b: El control y la justicia modularán el efecto negativo de las elevadas demandas, sobre la satisfacción, las conductas contraproductivas y el desempeño, de forma individual y conjuntamente.

6.2 METODOLOGÍA

6.2.1 PROCEDIMIENTO

La muestra de profesionales de los servicios sociales se ha recogido en los colegios de trabajadores sociales del país vasco. Para ello se distribuyó en formato papel el cuestionario, estimulando la participación y facilitando en cada sede una urna opaca en la que depositar anónimamente el cuestionario. Una vez cumplimentado en el plazo asignado previamente. Posteriormente, la persona responsable de la investigación recogía los contenidos de las urnas para la realización del análisis. . El cuestionario no tiene ninguna clave identificativa por lo que se garantizó la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas encuestadas. Una vez recogidas las encuestas se introdujeron en el programa informático estadístico SPSS para Windows.

6.2.2 MUESTRA

La muestra estuvo compuesta por un total de 213 personas que trabajaban en el sector de servicios sociales. De las 213 personas que respondieron, 198 eran mujeres, lo que representó un 93.0%, además 2 personas no se identificaron (0.9% de la muestra). La media de edad fue de 40.56 años (D.T.= 9.48). Las edades estuvieron comprendidas entre los 23 y 61 años, concentrándose el 50% de la muestra entre los 33 y 49 años. El 30.5% tenía una antigüedad de más de 20 años, y el 68.0% tenía una antigüedad de más de 11 años. Respecto al nivel de estudios, 60 personas tenían estudios medios (28.20%), 103 estudios superiores (48.40%), 5 personas tenían el título de doctor (5%), 42 personas tenían otros niveles en función de su nivel de estudios (19.7%) y solo 3 personas no contestaron a la pregunta.

6.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

6.2.3.1 DEMANDA, CONTROL

La demanda y el control se midieron con el cuestionario de estrés laboral (Job Stress Questionnaire) de Johnson y Hall 1988. Se trata de un instrumento objetivo de evaluación de los riesgos psicosociales, con fiabilidad y validez confirmadas en diversos estudios, del que existen diferentes versiones. La versión que se ha utilizado del JCQ es la de Karasek, Pieper y Schwartz (1993). Las demandas laborales se midieron con una escala compuesta por 9 ítems, para evaluar el Control se utilizaron 9 ítems. Se midió con una escala de tipo Liker de 7 anclajes, desde (1) “ninguna tensión” a (7) “extrema tensión”.

6.2.3.2 JUSTICIA ORGANIZACIONAL

La Justicia se midió con las cuatro subescalas de la Escala de Justicia Organizacional (EJOC) de Colquitt (2001) que contenía 20 ítems, adaptadas al contexto español por Osca (2006). El formato de respuesta fue una escala de siete puntos cuyas opciones de respuesta oscilan entre (1) «no, en absoluto» y (7) «si, absolutamente».

6.2.3.3 BURNOUT

El síndrome de Desgaste Profesional fue operacionalizado por el MBI-GS: Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional. El MBI-GS es el cuestionario de “burnout” actualmente más utilizado y referencia básica en el estudio del tema. Se trata de un cuestionario compuesto por 16 ítems. Se utilizó la escala compuesta de 6 ítems para medir el agotamiento emocional y la escala compuesta por 6 ítems para medir cinismo. El formato de respuesta correspondía a una escala tipo Likert de 7 anclajes, cuyas opciones de respuesta oscilan entre (1) «nunca» y (7) «todos los días». Elaborado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) la fiabilidad y validez del cuestionario en su adaptación al español han sido ampliamente estudiadas en diferentes investigaciones (Gil-Monte, 2002; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar Redonda, 2001; Salanova, Schaufeli y Llorens, 2000).

6.2.3.4 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se midió con una escala construida al efecto por el equipo investigador que contenía seis ítems, uno relacionado con la satisfacción general, otro con la satisfacción en las tareas docentes, otro dos relacionados con el sueldo y la formación, y por último dos relacionados con la relación con los compañeros y con los jefes y superiores. Estos ítems se evaluaron con escalas de respuesta Likert con siete opciones que variaban entre (1) «totalmente insatisfecho» a (7) «totalmente satisfecho».

6.2.3.5 CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS

Para medir las conductas contraproductivas se utilizó una escala diseñada por el equipo investigador, donde se incluían 8 conductas contraproducentes: engaño, uso indebido del tiempo, uso indebido de recursos, absentismo, retrasos, trabajo de mala calidad, conducta inapropiada, mal trato a compañeros y alumnos. Éste instrumento utilizó una escala de tipo Likert de 7 anclajes, desde (1) «muy en desacuerdo» a (7) «muy de acuerdo».

6.2.3.6 DESEMPEÑO

Para medir el desempeño se utilizó una escala diseñada por el equipo investigador. Se utilizaron indicadores subjetivos del rendimiento que evalúan las opiniones de los miembros del área, en cuanto al nivel de eficacia alcanzado en relación a unos objetivos marcados por la organización. Estos objetivos son: calidad, seguridad y salud, innovación, absentismo, eficiencia y eficacia. La escala plantea 7 alternativas de contestación desde (1) «nada» a (5) «muchísimo».

6.3 RESULTADOS

EXTENSIÓN DEL MODELO DEMANDA - CONTROL - JUSTICIA

Los análisis preliminares se realizaron calculando los estadísticos descriptivos, media y desviación típica de cada variable del estudio. Para analizar la relación entre las variables se realizó un análisis de correlación, verificando que las relaciones seguían la dirección señalada en las hipótesis. En la tabla 16 se pueden consultar las medias, desviaciones típicas, y correlaciones entre las variables. Las fiabilidades se encuentran en la diagonal.

Variable	Escala	Ítems	X	DT	1	2	3	4	5	7	8	9
1 Demanda	1 - 7	9	4.60	1.08	.83							
2 Control	1 - 7	9	3.98	1.26	.46***	.88						
3 Justicia	1 - 7	11	3.98	1.39	-.14*	.01	.91					
4 Agotamiento	1 - 7	5	4.13	1.46	.56***	.22**	-.32***	.90				
5 Cinismo	1 - 7	6	2.80	1.37	.22**	.06	-.52***	.57***	.79			
7 Satisfacción	1 - 7	6	4.42	1.08	-.13†	-.01	.64***	-.41***	-.49***	.78		
8 Cond. Contrapr.	1 - 7	10	2.30	1.25	.13†	-.10	-.25***	.13	.24**	-.21**	.92	
9 Desempeño	1 - 7	7	4.40	1.05	-.20**	.04	.30***	-.21**	-.27***	.33***	-.20**	.71

N = 213; †<. 10 * p<.05 ** p<.01 *** p<.001
 NOTA: la fiabilidad de las variables en la diagonal

Tabla 16. Descriptivos, fiabilidades y correlación entre variables

Para poner a prueba las hipótesis se han realizado 5 ecuaciones de regresión jerárquica, la primera para el agotamiento, la segunda para el cinismo, la tercera para la satisfacción laboral, la cuarta para las conductas contraproductivas y finalmente la quinta para el desempeño.

RESULTADOS RELACIONADOS AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Los resultados para el análisis de regresión pueden verse en la tabla 17.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.03	.04	.00	.01	.01
- Edad	-.06	-.06	-.04	-.04	-.04
- Demanda		.56***	.53***	.29	.25
- Control			-.03	-.11	-.17
- Justicia			-.24***	-.58*	-.64
- Demanda x Control				.08	.17
- Demanda x Justicia				.35	.42
- Control x Justicia				.04	.13
-Demanda x Control x Justicia					-.11
F	.53	31.31***	23.89***	15.06***	13.32***
R ²	.00	.31	.37	.37	.37
Δ R ²	.00	.31***	.06***	.00	.00

N= 213; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 17. Ecuación de regresión para predecir el Agotamiento

Como se puede apreciar en la tabla 17, el modelo de regresión propuesto para explicar el agotamiento emocional, explica el 37 % de la varianza.

El primer bloque, de variables sociodemográficas no es significativo ($F=.53$, $p>0.05$). El segundo bloque con las demandas es significativo ($\beta=.56$; $p<.001$) y explica un 31% de la varianza ($F=31.31$ $p<.001$). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras solo resulta significativo la justicia ($\beta=.24$; $p<.001$), y explica un 37% ($F=23.89$; $p<.001$). El cuarto bloque donde se introduce las interacciones dobles resulta significativo ($F=15.06$; $p<.001$), aunque no incrementa la varianza. Por último, en el quinto bloque, donde se introduce la interacción triple demanda por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($F=13.32$; $p<.001$), pero tampoco aumenta el porcentaje de varianza explicada por los pasos anteriores.

RESULTADOS RELACIONADOS CINISMO

Los resultados para el análisis de regresión pueden verse en la tabla 18.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.05	.06	-.02	-.02	-.01
- Edad	-.05	-.05	-.01	-.02	-.02
- Demanda		.22**	.14	.25	.71
- Control			-.02	.02	.69
- Justicia			-.50***	-.55†	.11
- Demanda x Control				-.17	-1.14
- Demanda x Justicia				-.04	-.82
- Control x Justicia				.12	-.88
-Demanda x Control x Justicia					1.21
F	.56	3.90*	16.79***	10.42***	9.34***
R ²	.00	.05	.29	.29	.29
Δ R ²	.00	.05**	.24***	.00	.00

N= 213; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 18. Ecuación de regresión para predecir el Cinismo

Como se puede apreciar en la tabla 18, el modelo de regresión propuesto para explicar el cinismo, explica el 29% de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no resulta significativo ($F=.56$, $p>0.05$). El segundo bloque con las demandas es significativo ($\beta=.22$; $p<.01$) y explica un 5 % de la varianza ($F=3.90$; $p<.05$). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras solo resulta significativo la justicia ($\beta=-.50$; $p<.001$), y explica un 29% de la varianza ($F=16.79$; $p<.001$). El cuarto bloque donde se introduce las interacciones dobles resulta significativo ($F=10.42$; $p<.001$), aunque no incrementa la varianza explicada. Por último, en el quinto bloque, donde se introduce la interacción triple demanda por el control por el apoyo, ha resultado significativo ($F=9.34$; $p<.001$), aunque tampoco incrementa la varianza.

RESULTADOS RELACIONADOS LA SATISFACCIÓN LABORAL

En la tabla 19 se muestran los resultados del resumen del modelo de regresión utilizado para predecir la satisfacción laboral.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.11	-.12†	-.03	-.04	-.03
- Edad	.16*	.16*	.12*	.12*	.12*
- Demanda		-.14*	-.04	.06	.10
- Control			-.00	.61†	.67
- Justicia			.62***	.63*	.69
- Demanda x Control				-.55†	-.64
- Demanda x Justicia				.28	.21
- Control x Justicia				-.36	-.45
-Demanda x Control x Justicia					.11
F	4.24*	4.39**	30.14***	19.43***	17.19***
R ²	.04	.06	.43	.44	.44
Δ R ²	.04*	.02*	.37***	.01	.00

N= 213; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 19. Ecuación de regresión para predecir la Satisfacción Laboral

Como se puede apreciar en la tabla 19, el modelo de regresión propuesto para explicar la satisfacción laboral, explica el 44% de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas es significativo ($F=4.24$; $p<.05$) y, concretamente la aportación de la edad ($\beta=.16$; $p<.05$), explicando un 4 % de la varianza. El segundo bloque con las demandas es significativo ($\beta=-.14$; $p<.05$) y explican un 6% de la varianza ($F=4.39$; $p<.01$). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras, solo resulta significativo la justicia ($\beta=.62$; $p<.001$) y explica 43% ($F=30.14$; $p<.001$). El cuarto bloque donde se incluyen las interacción dobles, resulta significativa la interacción entre las demandas y el control ($\beta=-.55$; $p<.10$) aunque no incrementa el porcentaje de varianza explicada ($F=19.43$; $p<.001$).

En la figura 21 se muestra la representación gráfica de la interacción entre las demandas y el control para predecir la satisfacción laboral. La gráfica muestra que, en situaciones de

bajas demandas están más satisfechos los que tienen alto control. Cuando aumentan las demandas, los sujetos de bajo control no varían significativamente la satisfacción, sin embargo los sujetos con más control la disminuyen significativamente.

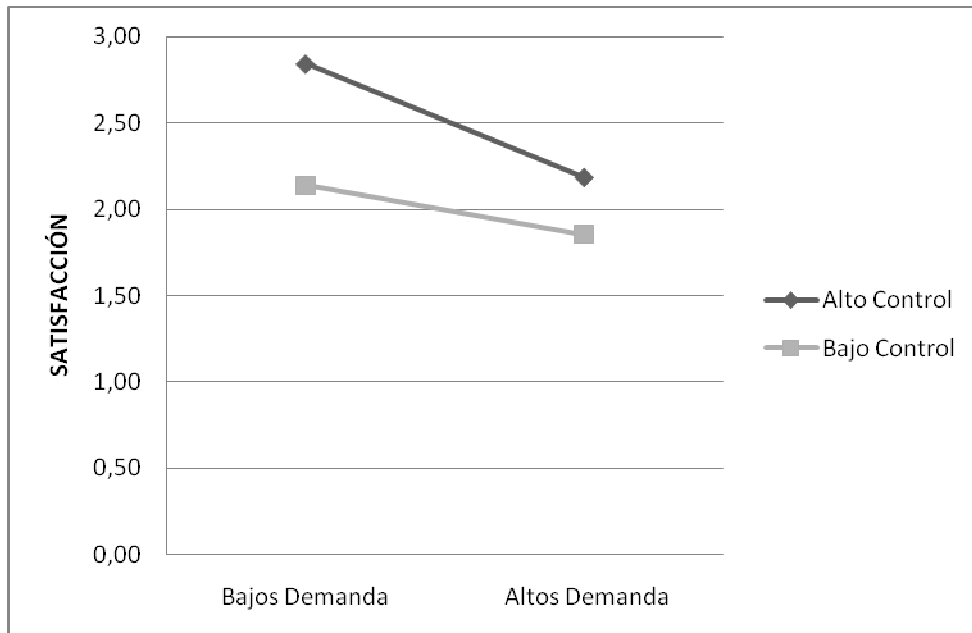


Figura 21. Relación modulada entre las demandas y el control para predecir la satisfacción laboral.

El último bloque de la ecuación de regresión muestra que, aunque la interacción de tres vías es significativa ($F=17.19$; $p<.001$), no aumenta el porcentaje de varianza explicada por los pasos anteriores.

RESULTADOS RELACIONADOS CON LAS CONDUCTAS CONTRAPRODUCTIVAS

En la tabla 20 se muestran los resultados del resumen del modelo de regresión utilizado para predecir las conductas contraproductivas.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.06	-.05	-.11	-.12†	-.12†
- Edad	.02	.02	.04	.05	.05
- Demanda		.11	.16*	.60*	.85
- Control			-.20*	-.20	.16
- Justicia			-.25***	.57†	.92
- Demanda x Control				.10	-.42
- Demanda x Justicia				-.85*	-1.26
- Control x Justicia				-.09	-.63
-Demanda x Control x Justicia					.64
F	.33	1.11	4.92***	4.12***	3.67***
R ²	.00	.01	.10	.14	.14
Δ R ²	.00	.01	.09***	.04†	.00

N= 213; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 20. Ecuación de regresión para predecir las Conductas Contraproductivas

Como se puede apreciar en la tabla 20, el modelo de regresión propuesto para explicar la satisfacción laboral, explica el 14 % de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no es significativo ($F=.33$, $p>0.05$). El segundo bloque con las demandas tampoco resulta significativo ($F=1.11$, $p>0.05$). El tercer bloque donde se han introducido las variables moduladoras, resulta significativo el control ($\beta=-.20$; $p<.05$) y la justicia ($\beta =-.25$; $p<.001$), y explica un 10% de la varianza ($F=4.92$; $p<.001$). En el cuarto bloque en el que se han introducido las interacciones dobles, resulta significativa la interacción demandas por la justicia ($\beta= -.85$; $p<.05$) y explica un 14% de la varianza ($F=4.12$; $p<.001$).

Si se analiza la interacción entre las demandas por la justicia (figura 22), la gráfica muestra que en situaciones de bajas demandas, la justicia no influye sobre las conductas contraproductivas, sin embargo, cuando aumentan las demandas, entonces tienen más conductas contraproductivas los sujetos que perciben menos justicia.

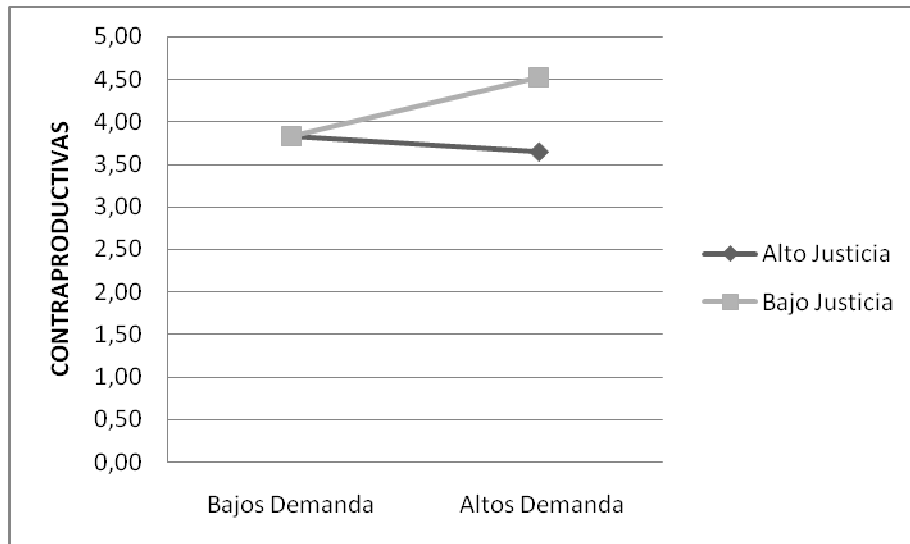


Figura 22. Relación modulada entre las demandas y la justicia para predecir las conductas contraproductivas

El último bloque de la ecuación de regresión muestra que, aunque la interacción de tres vías es significativa ($F=3.67$; $p<.001$), no aumenta el porcentaje de varianza explicada por los pasos anteriores.

RESULTADOS RELACIONADOS EL DESEMPEÑO

En la tabla 21 se muestran los resultados del resumen del modelo de regresión utilizando para predecir el desempeño.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	-.16*	-.16*	-.10	-.12†	-.13†
- Edad	-.07	-.07	-.09	-.08	-.08
- Demanda		-.21**	-.22**	.13	-.44
- Control			.13†	1.30**	.48
- Justicia			.27***	.60†	-.22
- Demanda x Control				-1.02*	.18
- Demanda x Justicia				.20	1.15
- Control x Justicia				-.71*	.52
-Demanda x Control x Justicia					-1.48
F	3.12*	5.34**	7.71***	6.09***	5.53***
R ²	.03	.07	.16	.20	.20
Δ R ²	.03*	.04**	.09***	.04*	.00

N= 213; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 21. Ecuación de regresión para predecir el Desempeño

Como se puede apreciar en la tabla 21, el modelo de regresión propuesto para explicar el desempeño, explica el 20 % de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas es significativo ($F=3.12$; $p<.05$) y, concretamente la aportación del sexo ($\beta=-.16$; $p<.05$), explicando un 3 % de la varianza. El segundo bloque con las demandas resultan significativas ($\beta=-.21$; $p<.01$) y explican un 7% de la varianza ($F=5.34$; $p<.01$). El tercer bloque donde se introducen las variables moduladoras resulta significativa la justicia ($\beta=.27$; $p<.001$) y explica un 16% de la varianza ($F=7.71$; $p<.001$). El cuarto donde se han introducido las interacciones dobles, aparecen dos interacciones significativas las demandas por el control ($\beta=-1.02$; $p<.05$) y el control por la justicia ($\beta=-.71$; $p<.05$), y explican y un 20% ($F=6.09$; $p<.001$).

En la figura 23 se muestra la representación gráfica de la interacción entre las demandas y el control para predecir el desempeño. La gráfica muestra que, en situaciones de bajas demandas tienen más desempeño los que tienen alto control. Cuando aumentan las demandas, los sujetos de bajo control no varían significativamente el desempeño, sin embargo los sujetos con más alto control la disminuyen significativamente aunque el desempeño todavía es mayor que la de los sujetos con bajo control.

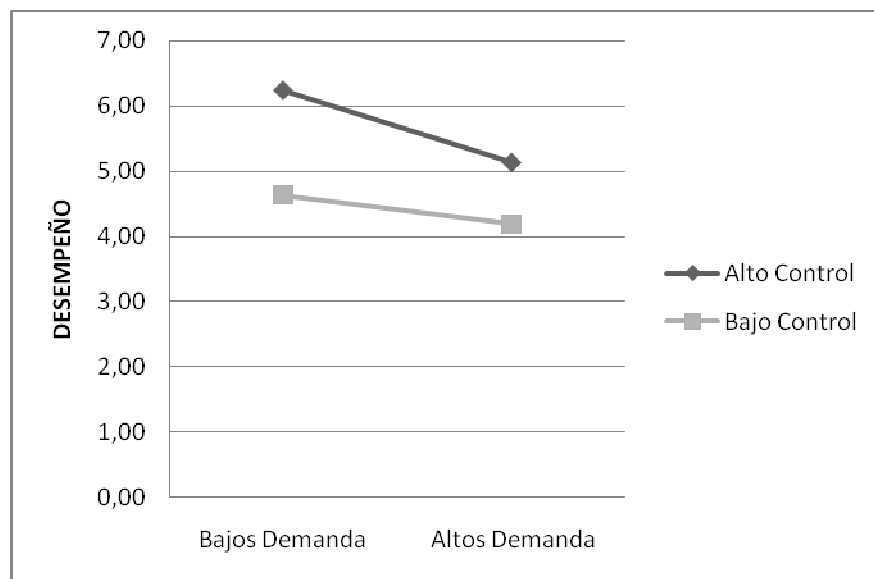


Figura 23. Relación modulada entre las demandas y el control para predecir el desempeño.

Si se analiza la interacción entre el control y la justicia (figura 24), la gráfica muestra que en situaciones de bajo control, los sujetos con alta justicia tienen más desempeño, sin embargo cuando el control aumenta la justicia no influye en el desempeño.

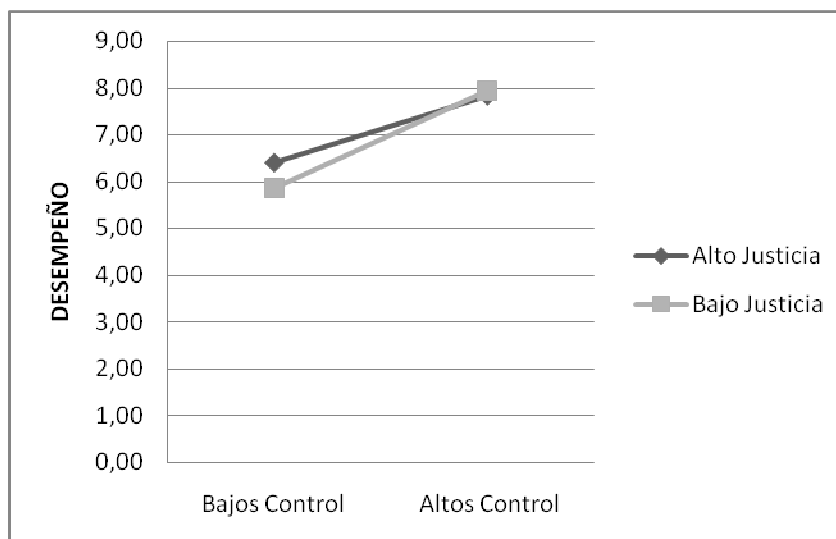


Figura 24. Relación modulada entre el control y la justicia para predecir el desempeño

El último bloque de la ecuación de regresión muestra que, aunque la interacción de tres vías es significativa ($F=5.53$; $p<.001$), no aumenta el porcentaje de varianza explicada por los pasos anteriores.

6.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Variables	Socio-Demográficas	Demandas	Control	Justicia	Interacción Doble	Interacción Triple
Agotamiento		$\beta = .56^{***}$		$\beta = -.24^{***}$		
Cinismo		$\beta = .22^{**}$		$\beta = -.50^{***}$		
Satisfacción	Edad $\beta = .16^*$	$\beta = -.14^*$		$\beta = .62^{***}$	Demanda x Control $\beta = -.55^\dagger$	
Contraproductivas			$\beta = -.20^*$	$\beta = -.25^{***}$	Demanda x Justicia $\beta = .74^*$	
Desempeño	Sexo $\beta = -.16^*$	$\beta = -.21^{**}$	$\beta = .13^\dagger$	$\beta = .27^{***}$	Demanda x Control $\beta = -1.02^*$ Control x Justicia $\beta = -.71^*$	

Tabla 22. Resumen resultados del Estudio 3

En este estudio se ha puesto a prueba, la extensión del modelo demanda-control de Karasek (1979) en una muestra de profesionales del sector de servicios sociales. Al incorporar al modelo demanda-control la justicia, esperamos encontrar interacciones triples y que de la combinación del control y la justicia amortigüen los efectos de las demandas sobre las variables consecuentes y mejoren los resultados organizacionales.

Al poner a prueba las relaciones entre las variables sociodemográficas y el agotamiento emocional, vemos que ni el sexo ni la edad inciden en nuestra muestra. Este resultado coincide con Gil-Monte y Peiró (2000) que no encuentran una relación clara entre el sexo y el burnout.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas (hipótesis 1a), el control (hipótesis 2a) y la justicia (hipótesis 3a) con el agotamiento emocional, se observa que las demandas inciden positivamente en el agotamiento, en línea con los resultados sobre que las demandas laborales elevadas agotan al empleado provocando el síndrome de quemarse en el trabajo (Bakker y Demerouti, 2008; Bakker y Demerouti, 2013; Demerouti y Bakker, 2011). No ocurre lo mismo con el control, pues se observa que no tiene ninguna incidencia. Sin embargo, la justicia influye negativamente sobre el agotamiento, resultado que va en la misma línea de Moliner, Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2005). Estos autores demuestran que la justicia y el burnout están negativamente relacionados. Estos resultados apoyan nuestras hipótesis 1a y 3a, pero no corroboran la hipótesis 2a.

Respecto a los efectos moduladores del control y la justicia (hipótesis 4a) no se aprecia ninguna interacción significativa. No se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control, y la justicia tampoco no modula las demandas. Tampoco es significativa la interacción triple. Por lo que no se corroboran las hipótesis 4a.

Al poner a prueba las relaciones entre las variables sociodemográficas y el cinismo, observamos, al igual que ocurría con el agotamiento, que no se relacionaba ni con la edad ni con el sexo.

Respecto a las relaciones directas entre las demandas (hipótesis 1a), el control (hipótesis 2a) y la justicia (hipótesis 3a) con el cinismo, se observa que las demandas laborales inciden positivamente en el cinismo. No ocurre lo mismo con el control, pues se observa que no tiene ninguna incidencia, sin embargo, la justicia sí influye negativamente sobre el agotamiento. Estos resultados apoyan nuestras hipótesis 1a y 3a, sin embargo, no corroboran la hipótesis 2, como en el caso del agotamiento.

Respecto a los efectos moduladores del control y la justicia (hipótesis 4a) no se aprecia ninguna interacción significativa, y tampoco es significativa la interacción triple. Por lo que nuestros resultados no refrendan la hipótesis 4a. Puede que la explicación se deba a que las variables estudiadas muestran valores en torno a las puntuaciones medias, lo que dificulta la identificación de este tipo de relaciones.

Con respecto a la satisfacción laboral, al poner a prueba las relaciones directas entre las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral, se observa que a mayor edad aumenta la satisfacción laboral. Esta misma relación se ha encontrado en otros estudios, por ejemplo, Cohrs, Abele, y Dette (2006).

Nuestras hipótesis predicen que la satisfacción laboral está relacionada negativamente con las demandas (hipótesis 1b), y positivamente con el control (hipótesis 2b), y la justicia (hipótesis 3b). Observando los resultados comprobamos que efectivamente las demandas se relacionan con la insatisfacción. Estos resultados refrendan la hipótesis 1b. En contra de lo esperado, el control no incide positivamente en la satisfacción laboral, por lo que no se corrobora la hipótesis 2b. Pero la justicia sí se muestra fuertemente relacionada con la satisfacción y este resultado va en la misma línea de otros autores, por ejemplo: Kumar, Bachshi, Rani (2009); Al-Zu, (2010); Chen, y col., (2010); Muhammad y Naeem (2011) y Patlán-Pérez, Martínez Torres y Hernández (2012) y corrobora nuestra hipótesis 3b.

Respecto a los efectos moduladores del control y la justicia (hipótesis 4b) se aprecia solo una interacción significativa. Se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control y la justicia no modula las demandas. Concretamente, si las demandas son bajas, están más satisfechos los sujetos con alto control, pero al aumentar las demandas, tanto los que tienen

bajo control como los que tienen alto control reducen su satisfacción laboral. Por lo que se corrobora parcialmente nuestra hipótesis 4b.

Al poner a prueba las relaciones entre las variables sociodemográficas y las conductas contraproductivas vemos que ni el sexo ni la edad predicen las conductas contraproductivas. Estos resultados no van en la línea de los trabajos de, por ejemplo de Coleman y Mahaffey (2000), quienes demostraban que los hombres tienen más conductas contraproductivas. Nuestros resultados pueden ser explicados si se tiene en cuenta la escasa variabilidad de la muestra en estas variables, pues el 93% de la muestra son mujeres y que el 50% está comprendida entre los 33 y 49 años.

Al poner a prueba las relaciones directas de las demandas (hipótesis 1b), el control (hipótesis 2b), y la justicia (hipótesis 3b), sobre las conductas contraproductivas, observamos que las demandas laborales no predicen las conductas contraproductivas, lo que no corrobora nuestra hipótesis 1b, y está en contra de otros autores (Fox y Spector, 2005; Bolino y Turnley, 2005). Por lo que respecta al control y la justicia sí predicen las conductas contraproductivas confirmando nuestras hipótesis 2b y 3b. Al aumentar el control y la justicia disminuyen las conductas contraproductivas, en línea con Tripp, Bies y Aquino (2007) o Devonish y Greenidge (2010), quienes observaron que la justicia reduce los comportamientos contraproductivos. La justicia apela a la norma de reciprocidad: los trabajadores se muestran dispuestos a desempeñar mejor sus tareas, así como a involucrarse en tareas voluntarias de mejora y a reducir tareas contra-productivas.

En relación a los efectos moduladores del control y la justicia (hipótesis 4b), se aprecia la existencia de una interacción significativa. No se cumple la hipótesis de la interacción demandas-control, pero sí se confirman los efectos moduladores de las demandas por la justicia. En situaciones de bajas demandas, la justicia no influye en las conductas contraproductivas, sin embargo al aumentar las demandas son los sujetos que perciben menos justicia los que efectúan más conductas contraproductivas. Este resultado es lógico ya que, como sugiere Hollinger y Clark (1983), los trabajadores, en la medida que se perciben más explotados, tienden a verse mayormente envueltos en actos en contra de sus organizaciones. Sería un mecanismo utilizado por los trabajadores para corregir las percepciones de inequidad o injusticia. Bechtoldt, Welk, Hartig y Zaph (2007)

encuentran que estas expectativas tienen que ver con cuestiones concretas, tales como la sobrecarga de trabajo, así como con temas menos tangibles como la autoestima y la dignidad en el trabajo. Por lo que se corrobora parcialmente nuestra hipótesis 4b.

Por último, al poner a prueba las relaciones entre las variables sociodemográficas y el desempeño, vemos que el sexo se relaciona con el desempeño de manera que son los hombres quienes perciben tener un mejor desempeño.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las demandas (hipótesis 1b), el control (hipótesis 2b) y la justicia (hipótesis 3b), con el desempeño, se observa como se esperaba, que las demandas laborales repercuten negativamente, y tanto el control como la justicia, influyen positivamente en el desempeño. La investigación indica que los trabajadores que perciben un trato justo por parte de la organización y de sus superiores informan de un mejor desempeño, como señalan por ejemplo: Mladinic e Isla (2002), Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007) y Devonish y Greenidge (2010). Todos estos resultados confirman nuestras hipótesis 1b, 2b y 3b.

En relación a los efectos moduladores del control y la justicia (hipótesis 4b), encontramos dos interacciones significativas, las demandas por el control y el control por la justicia. Por lo que atañe a la primera modulación demanda por control, si las demandas son bajas, perciben un mejor desempeño los sujetos con alto control, pero al aumentar las demandas, los sujetos con alto control, disminuyen su desempeño. Por lo que concierne a la segunda modulación control por justicia, se observa que, en situaciones de bajo control el desempeño es muy parejo, aunque algo superior en los sujetos que perciben más justicia, sin embargo, al aumentar el control los dos grupos aumentan el desempeño igualándose las puntuaciones. Por lo que se corrobora parcialmente nuestra hipótesis 4b.

**CAPÍTULO 7.- ESTRÉS DE ROL Y JUSTICIA
ORGANIZACIONAL, Y SU PAPEL EN LOS
RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN
PROFESIONALES DE AYUDA**

CAPÍTULO 7.- ESTRÉS DE ROL Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL, Y SU PAPEL EN LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES EN PROFESIONALES DE AYUDA

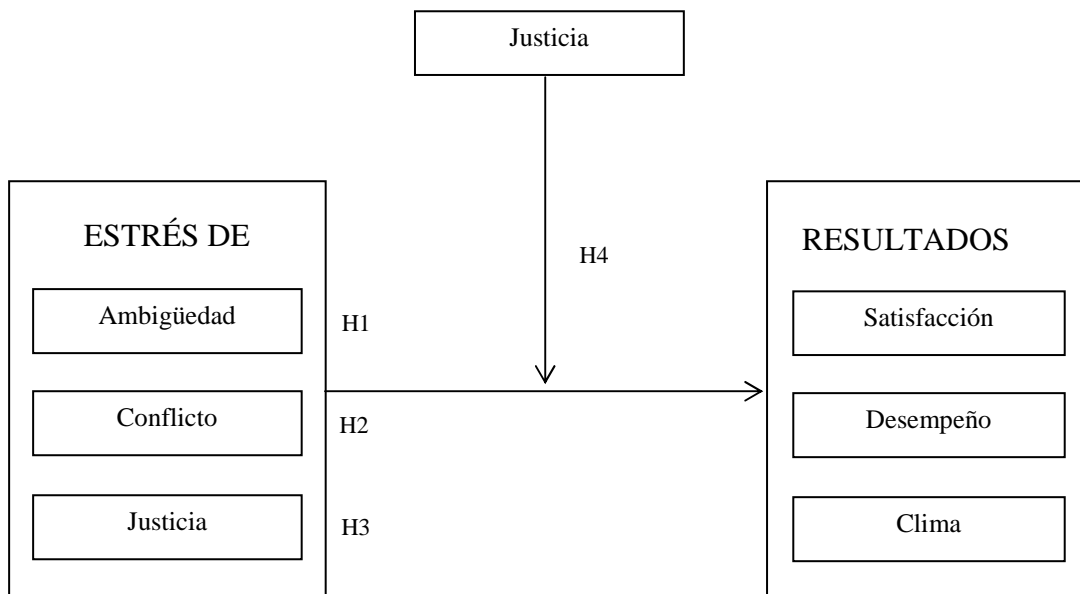


Figura 25. Modelo teórico Estudio 4

7.1 OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVO

El objetivo de este estudio es comprobar las relaciones entre el estrés de rol (conflicto y ambigüedad de rol) como demandas, y la justicia como recurso, y sus efectos sobre la satisfacción laboral, el clima organizacional y el desempeño, así como analizar si la justicia modula la relación entre estas variables, en una muestra de 171 profesores universitarios.

HIPÓTESIS

Hipótesis 1: Se espera que la ambigüedad se relacione negativamente con la satisfacción laboral, el clima y el desempeño.

Hipótesis 2: Se espera que el conflicto se relacione negativamente con la satisfacción laboral, el clima y el desempeño.

Hipótesis 3: Se espera que la justicia se relacione positivamente con la satisfacción laboral, el clima y el desempeño.

Hipótesis 4: Se espera que la justicia modulará el efecto negativo del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción, el clima y el desempeño.

7.2 METODOLOGÍA

7.2.1 PROCEDIMIENTO

La muestra procedía de grupos de investigación de universidades españolas y se obtuvo a través de contactos personales de los miembros del equipo de investigación, a lo largo del año 2007. La condición era que las personas encuestadas formarían parte de un grupo de investigación (de un mínimo de tres miembros), bien formalmente establecido en la universidad, o informal pero que trabajaban en actividades de investigación y transferencia, al menos durante un año.

Los cuestionarios se entregaron al responsable del grupo de investigación para que los distribuyera entre los componentes. Una vez cumplimentados también sería el encargado de su recogida y envió a los responsables del estudio para su tabulación. El cuestionario no tiene ninguna clave identificativa por lo que se garantizó la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas encuestadas. Una vez recogidas las encuestas se introdujeron en el programa informático estadístico SPSS para Windows.

7.2.2 MUESTRA

La muestra estaba formada por 171 investigadores agrupados en 30 grupos de investigación. De las 171 personas que han respondido, 49 son mujeres, (28.66%), y 120 son hombres (70.17%), además 2 personas no se han identificado. La media de edad era de 36,8 años (d.t.=0.88). El 24 % de la muestra tienen menos de 30 años, el 43.9 % tienen entre 31 y 40 años, el 22.8 % tienen entre 41 y 50 años, y finalmente, el 7.6 % de la muestra tienen más de 50 años, hay tres personas que no se han identificado que corresponde al 1.8 %. Respecto a la categoría profesional el 42,3 % eran personal de plantilla y el 57,7% eran personal no de plantilla. El 54,6 % de la muestra son doctores y el 27 % cuenta, al menos con un sexenio.

7.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

7.2.3.1 CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD

El conflicto y la ambigüedad de rol se midió a través de la traducción de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1986) del cuestionario de Rizzo y cols. (1970). Un bloque formado por 7 ítems hace referencia a la ambigüedad de rol y el otro, de 6 ítems, se refiere al conflicto de rol. La forma de responder se ha ajustó en este trabajo a una escala Likert de cinco puntos, desde (1) «Nada» y (5) «Mucho».

7.2.3.2 JUSTICIA ORGANIZACIONAL

La Justicia se midió con las cuatro subescalas de la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt (2001) que contenía 20 ítems, adaptadas por (Osca 2006). Para determinar si la estructura factorial de la escala coincidía con la original se hizo un análisis factorial exploratorio con extracción de componentes principales (Rotación Varimax) y un análisis del contenido de los ítems. El formato de respuesta fue una escala de cinco puntos cuyas opciones de respuesta oscilan entre (1) «no, en absoluto» y (5) «si, absolutamente».

7.2.3.3 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se midió con una escala construida al efecto por el equipo investigador, que contenía diez ítems, dos relacionados con la satisfacción general con el departamento y la universidad, uno con la satisfacción en las tareas desempeñadas en el grupo de investigación, otros dos relacionadas con las condiciones físicas del trabajo y las recompensas económicas y los restantes relacionados con aspectos como las tareas, la relación con los compañeros, la relación con el responsable del grupo, el aprendizaje obtenido y la satisfacción general del trabajo en el grupo de investigación. Estos ítems se evaluaron con escalas de respuesta Likert con cinco opciones que variaban entre (1) «totalmente insatisfecho» a (5) «totalmente Satisfecho».

7.2.3.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

El instrumento que se utilizó para medir el clima organizacional es el “Team Climate Inventory” (TCI) de West y Anderson (1996). Se utilizaron de 36 ítems que miden las cinco escalas que forman el clima organizacional. El formato de respuesta fue una escala de cinco puntos cuyas opciones de respuesta oscilan entre (1) «nada» y (5) «mucho».

7.2.3.5 DESEMPEÑO

Respecto al desempeño, la UPV tiene definida una base de datos de actividades de I+D+I que se mantiene actualizada. Una comisión de I+D+I define los indicadores para obtener las valoraciones de la producción científica. El Índice de Actividad Investigadora (IAI) anual se define como la suma de las puntuaciones asignadas a cada uno de los ítems que componen dicho indicador: publicaciones en revistas de prestigio (Artículos), proyectos de investigación y desarrollo tecnológico (proyectos), contratos de I+D (Contratos), publicaciones en congresos (Congresos), sexenios de investigación (sexenios), patentes, tesis doctorales dirigidas, libros y capítulos de libros, participación en comités (libros, revistas y congresos) y actividades de servicio general a la investigación. Además el VAIP (Valoración de la Actividad de I+D+i Personalizada) es otro indicador que contempla los años anteriores a fin de reducir la variabilidad de la media. Así por ejemplo, a la hora de evaluar el un año determinado, deben considerarse los tres años anteriores con ciertos factores de ponderación. Al analizar los valores se seleccionaron además del IAI y VAIP los siguientes indicadores: artículos científicos, proyectos de investigación, contratos, congresos y sexenios, que han resultado los más significativos. Los miembros de los grupos de investigación, pertenecientes a una de las universidades que participaron en el estudio, nos facilitaron información sobre los datos objetivos respecto a su desempeño en el año 2007.

7.3 RESULTADOS

Los análisis preliminares se realizaron calculando los estadísticos descriptivos, media y desviación típica de cada variable del estudio. Para analizar la relación entre las variables se realizó un análisis de correlación, verificando que las relaciones seguían la dirección señalada en las hipótesis. La tabla 23 muestra estos resultados. Como cabía esperar la

ambigüedad está relacionada negativamente con la justicia ($r=-.37$, $p<.01$), el clima ($r=-.46$, $p<.01$) y la satisfacción ($r=-.47$, $p<.01$). Igualmente el Conflicto está relacionado negativamente con la justicia ($r=-.30$, $p<.01$), el clima ($r=-.22$, $p<.05$) y la satisfacción ($r=-.40$, $p<.01$).

Variable	X	DT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Ambigüedad	2.19	.65	.86											
2 Conflicto	2.19	.78	.42**	.83										
3 Justicia	3.07	.72	-.37**	-.30**	.93									
4 Clima	3.51	.68	-.46**	-.22*	.29	.96								
5 Satisfacción	3.63	.63	-.47**	-.40**	.40**	.76**	.81							
6 VAIP	48.10	40.95	-.87	.11	-.04	.18	.12	1						
7 IAI	25.03	25.38	-.18	.00	-.01	.28*	.22	.96***	1					
8 Artículos	6.62	9.70	-.05	.14	.03	.13	.05	.88***	.86***	1				
9 Proyectos	5.41	4.94	-.27	.02	-.03	.25	.25	.79***	.79***	.58***	1			
10 Contratos	2.10	3.61	-.14	-.23	-.37*	.33*	.33*	.35*	.38*	.09	.32*	1		
11 Congresos	8.14	9.50	-.14	-.14	.89	.26	.22	.73***	.85***	.59***	.56***	.28*	1	
12 Sexenios	1.05	2.08	-.17	.10	-.07	.17	.08	.88***	.86***	.5***	.79***	.17	.61***	1

N= 171 * $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$
NOTA: la fiabilidad de las variables a estudio se ha situado en la diagonal

Tabla 23. Descriptivos, fiabilidades y correlaciones entre variables del Estudio 4

Como cabría esperar todos los factores que forman la actividad investigadora tienen altas correlaciones con el IAI y con el VAIP. Destacamos que el factor Contratos es el que tienen una correlación más baja con el VAIP ($r=.35$, $p<.05$) y con el IAI ($r=.38$, $p<.05$), además de no tener ninguna significación ni con los artículos, ni con los sexenios. Es la actividad de transferencia de tecnología la que parece que ayude escasamente al fomento de la investigación, quizás porque estos recursos suelen ir fundamentalmente al pago de personal. El único factor que tiene relaciones significativas con las variables del estudio es precisamente los contratos, por eso ha sido la variable seleccionada para nuestros análisis como medida del desempeño. Los contratos están relacionados significativamente con la justicia ($r=-.37$, $p<.05$), el clima ($r=.33$, $p<.05$), y la satisfacción ($r=.33$, $p<.05$).

Para poner a prueba las hipótesis del estudio se han realizado tres ecuaciones de regresión jerárquica, una para la satisfacción laboral, la segunda para el desempeño y la tercera para el clima organizacional.

RESULTADOS PARA PREDECIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los resultados para el análisis de regresión pueden verse en la tabla 24.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.15†	.06	.06	.05	.05
- Edad	-.05	-.09	-.08	-.09	-.09
- Ambigüedad		-.40***	-.34***	.13	.03
- Conflicto		-.25**	-.21**	-.64	-.42
- Justicia			.20*	-.25	-.12
- Ambigüedad x Conflicto				.37	.15
- Ambigüedad x Justicia				.61	.41
- Conflicto x Justicia				.05	-.19
- Ambigüedad x Conflicto x Justicia					.26
F	2.31	18.16***	16.73***	10.63***	9.40***
R ²	.03	.32	.35	.36	.36
Δ R ²	.03	.29***	.03**	.01	.00

N= 171; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 24. Ecuación de regresión para predecir la Satisfacción Laboral

Como se puede apreciar en la tabla 24, el modelo de regresión propuesto para explicar la satisfacción laboral, explica el 36 % de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no es significativo ($F=2.31$, $p>0.05$). El segundo bloque con los estresores de rol resulta significativa la ambigüedad ($\beta=-.40.00$; $p<.001$) y el conflicto ($\beta =-.25$; $p<.01$) y explican un 29% de la varianza ($F=18.16$ $p<.001$). El tercer bloque con la justicia resulta significativa ($\beta= .20$; $p<.05$) y explica un 35% de la varianza ($F=16.73$ $p<.001$). El cuarto bloque con las interacciones dobles resultan significativo ($F=10.63$; $p<.001$), y en el último bloque de la ecuación de regresión la interacción de tres vías es también significativo ($F=9.40$; $p<.001$). Por último, ni el cuarto, ni el quinto bloque aumentan el porcentaje de varianza explicada por los pasos anteriores.

RESULTADOS PARA PREDECIR EL DESEMPEÑO

En la segunda ecuación de regresión se ha tomado como variable dependiente el desempeño, evaluado por el factor contratos del IAI. En la tabla 25 se muestran los resultados del resumen del modelo de regresión utilizado para predecir el desempeño.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.08	.07	.04	.01	.02
- Edad	.19	.19	.09	.08	.10
- Ambigüedad		-.21	-.20	-.67	-.49
- Conflicto		.02	-.11	-.69	-1.20
- Justicia			-.41*	-.33	-.60
- Ambigüedad x Conflicto				-.05	.48
- Ambigüedad x Justicia				-.76	-.34
- Conflicto x Justicia				.71	1.30
- Ambigüedad x Conflicto x Justicia					-.57
F	.76	.83	2.17†	1.67	1.45
R ²	.03	.07	.21	.26	.26
Δ R ²	.03	.04	.14*	.05	.00

N= 70; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 25. Ecuación de regresión para predecir el Desempeño

Como se puede apreciar en la tabla 25, el modelo de regresión propuesto para explicar el desempeño, explica un 26% de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no es significativo ($F=.76$, $p>0.05$). El segundo bloque con la ambigüedad y el conflicto tampoco resulta significativo ($F=.83$, $p>0.05$). El tercer bloque con la justicia resulta significativa ($\beta =-.41$; $p<.05$) y explica un 21% de la varianza ($F=2.17$; $p<.10$). Tanto el cuarto bloque, donde se introducen las interacciones dobles ($F=1.67$, $p>0.05$), como el quinto bloque donde se incluye la interacción triple ($F=1.45$, $p>0.05$) no resultan significativos.

RESULTADOS PARA PREDECIR EL CLIMA

En la tercera ecuación de regresión se ha tomado como variable dependiente el clima organizacional. En la tabla 26 se muestran los resultados del resumen del modelo de regresión utilizando para predecir el clima organizacional.

Variable	PASOS				
	I	II	III	IV	V
- Sexo	.04	-.04	-.04	-.05	.05
- Edad	-.08	-.12†	-.12†	-.12†	.12†
- Ambigüedad		-.52***	-.49***	-.32	-.33
- Conflicto		-.06	-.04	.13	.16
- Justicia			.10	-.35	-.33
- Ambigüedad x Conflicto				-.18	-.21
- Ambigüedad x Justicia				.58	.55
- Conflicto x Justicia				.04	.01
- Ambigüedad x Conflicto x Justicia					.04
F	.68	16.07***	13.28***	8.45***	7.46***
R ²	.00	.29	.30	.31	.31
Δ R ²	.01	.28***	.01	.01	.00

N= 171; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001

Tabla 26. Ecuación de regresión para predecir el Clima Organizacional

Como se puede apreciar en la tabla 26, el modelo de regresión propuesto para explicar el clima organizacional, explica un 31% de la varianza.

El primer bloque de variables sociodemográficas no es significativo ($F=.68$, $p>0.05$). El segundo bloque con los estresores de rol resulta significativa la ambigüedad ($\beta=-.52.00$; $p<.001$) y explican un 29% de la varianza ($F=16.07$ $p<.001$). El tercer bloque con la justicia, aunque resulta significativo ($F=13.28$ $p<.001$), no incrementa la varianza. El cuarto bloque con las interacciones dobles resulta significativo ($F=8.45$; $p<.001$), y en el último bloque la interacción de tres vías es también significativo ($F=7.46$; $p<.001$). Por último, ni el cuarto, ni el quinto bloque aumentan el porcentaje de varianza explicada por los pasos anteriores.

7.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Variables	Socio-Demográficas	Ambigüedad	Conflicto	Justicia	Interacción Doble	Interacción Triple
Satisfacción		$\beta = -.40^{***}$	$\beta = -.25^{**}$	$\beta = .20^*$		
Desempeño				$\beta = -.41^*$		
Clima		$\beta = -.52^{***}$				

Tabla 27. Resumen resultados del Estudio 4

En este estudio se ha puesto a prueba el modelo demandas-control y su influencia sobre la satisfacción laboral, el clima organizacional y el desempeño, en una muestra de profesores universitarios. Para ello se ha analizado el estrés de rol, concretamente del conflicto y la ambigüedad de rol, como medida de demanda y la justicia como medida de control organizacional.

Los estresores de rol son considerados como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el puesto de trabajo, dados sus efectos sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (EU-OSHA, 2014). Los roles tienen la función de reducir la incertidumbre en el puesto de trabajo pero pueden ser origen de problemas cuando aparece el conflicto, la sobrecarga o la ambigüedad de rol. Existe ambigüedad de rol cuando la persona trabaja con incertidumbre o falta de claridad respecto a las tareas que ha de desempeñar. Esta situación puede deberse a una descripción inadecuada del puesto (por tratarse de un puesto de nueva creación, flexible o creativo), por la falta de información sobre los objetivos y procedimientos a seguir o por la inadecuada comunicación de dicha información. El conflicto de rol aparece cuando se formulan al empleado demandas incompatibles entre sí. La sobrecarga de rol también se ha identificado como un potencial estresor de rol y acontece cuando se dan demandas cuantitativas o cualitativas excesivas para el trabajador (Osca, 2012; Osca et al., 2003). Estudios recientes ponen de manifiesto que, en general el conflicto y la ambigüedad de rol, se relacionan negativamente con el engagement, la satisfacción laboral y la implicación con el trabajo y positivamente con la ansiedad, la depresión, el síndrome de quemarse en el trabajo y los trastornos psicósomáticos (Cervoni y Delucia-

Waack, 2011; Garrosa et al., 2011; Garrosa et al., 2008; Moura et al., 2014; Orgambídez-Ramos et al., 2014; Orgambídez-Ramos, A., et al. 2015; Oscala et al., 2003).

Por otro lado, la importancia de la justicia está en que esta percepción hace que se mantengan actitudes positivas hacia el trabajo. Si, por el contrario, se percibe una injusticia se terminará ocasionando tensiones, desmotivación e insatisfacción laboral.

Al poner a prueba las relaciones entre las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral vemos que hay diferencias en función del sexo, de manera que son los hombres quienes tienen más satisfacción con su trabajo. Esta misma relación se ha encontrado en otros estudios, por ejemplo, Cohrs, Abele, y Dette (2006).

En línea con la literatura, esperábamos una relación negativa entre las variables estresoras (conflicto y ambigüedad) y la satisfacción. Los resultados apoyan completamente la hipótesis 1 y 2, y tanto la ambigüedad como el conflicto predicen la insatisfacción laboral. Estos resultados coinciden con Cervoni y Delucia-Waack (2011), Moura et al., (2014), Orgambídez-Ramos et al., (2014), Orgambídez-Ramos, A., et al. (2015) y Oscala et al., (2003). Dado que el estrés de rol impide al trabajador cumplir sus objetivos y ser eficaz en el trabajo, afectaría negativamente a las actitudes asociadas al trabajo.

También se ha comprobado la influencia de la justicia en la satisfacción laboral, coincidiendo con las investigaciones (McFarlin, Sweeney, 1992; Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Yee, 2001; Muhammad y Naeem, 2011) y apoyando la hipótesis 3.

Respecto a los efectos moduladores de la justicia no se aprecia ninguna interacción significativa. Este resultado no corrobora nuestra hipótesis 4. Esto podría deberse a que, en la muestra analizada, las puntuaciones, tanto en estrés como en justicia, se encuentran alrededor de valores intermedios, lo que según Baron y Kenny (1986) no permite identificar con facilidad relaciones de modulación. Tampoco es significativa la interacción triple.

Al poner a prueba las relaciones entre las variables sociodemográficas y el desempeño vemos que ni el sexo ni la edad se relacionan con el desempeño.

Respecto a las relaciones directas entre las variables estresoras (conflicto y ambigüedad) y el desempeño, tampoco encontramos ninguna relación significativa. Estos resultados no apoyan nuestra hipótesis 1 y 2. Aunque el conflicto y la ambigüedad de rol han sido identificados como antecedentes negativos en un número de estudios relacionados con el comportamiento y desempeño en el trabajo (por ejemplo: Behrman y Perreault 1984; Steers y Mowday 1981; Fisher y Gitelson 1983; Van SeU, Brief y Schuler 1981).

Se ha comprobado la influencia de la justicia en el desempeño. La investigación indica que los trabajadores que perciben un trato justo por parte de la organización y de sus superiores muestran un mejor desempeño. Devonish y Greenidge (2010) confirmaron que la justicia organizacional incrementaba el desempeño. En otro trabajo se confirmaba que la justicia impactaba sobre el desempeño de los trabajadores, pero lo hacía porque mejoraba su bienestar (Moliner, Martínez-Tur, Ramos, Peiró y Cropanzano, 2008). En nuestra muestra, la justicia se relaciona con el desempeño, aunque en sentido contrario de lo que predecía nuestra hipótesis 3. El resultado obtenido con la justicia, indica que cuanto más actividad tiene un grupo de investigación en transferencia de tecnología más injustamente se siente tratado por su universidad. Una posible explicación de este resultado estriba en que la universidad se queda con un porcentaje (que suele estar entre 10% y el 30% según universidades) de la facturación a empresas, por lo que puede ser visto como una penalización.

Respecto a los efectos moduladores de la justicia no se aprecian ninguna interacción significativa. Este resultado no corrobora nuestra hipótesis 4. Tampoco es significativa la interacción triple.

Por último, cuando probamos las relaciones entre las variables sociodemográficas y el clima organizacional se observa que ni el sexo ni la edad se relacionan con el clima.

Al poner a prueba las relaciones directas entre las variables estresoras (conflicto y ambigüedad) y el clima organizacional se observa que la ambigüedad predice el clima, de manera que al aumentar el estrés laboral se deteriora el clima organizacional, lo que apoya nuestra hipótesis 1. Gamero, González-Romá y Peiró (2008) encontraron que las unidades de trabajo que experimentaban mayor conflicto de tareas, presentaban un clima afectivo más

negativo. Por su parte la justicia no resulta significativa. Nuestras hipótesis 2 y 3 no se cumplen.

Respecto a los efectos moduladores de la justicia no se aprecian ninguna interacción significativa. Este resultado no corrobora nuestra hipótesis 4. Tampoco es significativa la interacción triple.

CAPÍTULO 8.- CONCLUSIONES

CAPÍTULO 8.- CONCLUSIONES

En este último capítulo se trata, en primer lugar, de resaltar los resultados y contribuciones teóricas más importantes de los cuatro estudios que componen la presente Tesis Doctoral. Posteriormente, se presta atención a sus principales limitaciones, aportándose sugerencias para futuros trabajos de investigación y, en la sección final del capítulo, se detallan las implicaciones prácticas que para las organizaciones tienen nuestros principales hallazgos.

El objetivo del primer estudio era poner a prueba el modelo demanda-control de Karasek (1979), analizando las relaciones entre las variables del modelo y la salud y la accidentabilidad, con una muestra de empleados del sector de servicios sociales pertenecientes a una cooperativa.

Variables	Socio-Demográficas Sexo edad Nivel académico	Demandas	Control	Apoyo	Interacción Doble	Interacción Triple
Accidentes			$\beta = .32^{**}$	$\beta = -.23^*$	Demanda x Control $\beta = -.85^*$ Control x Apoyo $\beta = -.31^\dagger$	$\beta = 2.01^{**}$
Malestar psicológico			$\beta = .38^{***}$			
Malestar Físico		$\beta = .27^{***}$	$\beta = .31^{***}$	$\beta = -.26^{**}$		$\beta = .98^\dagger$

Tabla 28. Resumen resultados del Estudio 1

Los resultados obtenidos muestran que el modelo funciona de forma diferente con cada una de las tres variables consecuentes: accidentabilidad, el bienestar psicológico y físico. Una coincidencia que queremos destacar es el efecto negativo del control, contrariamente a lo hipotetizado por el modelo. Posiblemente este efecto es debido a que, en esta muestra el aumento de control se puede percibir como un aumento de responsabilidad, que afecta negativamente a la calidad de vida laboral. Otro resultado interesante, es el efecto modulador encontrado en la predicción de la accidentabilidad, lo que coincide con otros estudios que muestran que la influencia de estrés sobre los accidentes no es directa si no que está mediada por otras variables.

El objetivo del segundo estudio era poner a prueba el modelo demanda-control de Karasek (1979), pero en este caso como predictor de diferentes resultados relacionados con la salud y el desempeño, y con una muestra de profesores de enseñanza obligatoria y postobligatoria.

Variabes	Socio-Demográficas	Demandas	Control	Apoyo	Interacción Doble	Interacción Triple
Salud percibida	Edad $\beta = -.12^\dagger$	$\beta = -.27^{***}$			Control x Apoyo $\beta = 1.78^\dagger$	
Agotamiento		$\beta = .53^{***}$	$\beta = .26^{**}$		Control x Apoyo $\beta = -.67^*$	
Cinismo	\uparrow Mujeres $\beta = -.14^\dagger$	$\beta = .25^{**}$			Control x Apoyo $\beta = -.80^*$	$\beta = 1.79^\dagger$
Satisfacción	\uparrow Hombres $\beta = .15^*$	$\beta = -.16^*$			Control x apoyo $\beta = 1.17^{**}$	$\beta = -2.13^{**}$
Contraproductivas	\uparrow Mujeres $\beta = -.19^{**}$	$\beta = .23^{**}$	$\beta = -.32^{**}$	$\beta = .38^{***}$	Demanda x Apoyo $\beta = .74^*$ Control x Apoyo $\beta = -.75^*$	
Desempeño		$\beta = -.14^\dagger$			Demanda x Control $\beta = .274^{***}$ Demanda x Apoyo $\beta = .255^{**}$ Control x Apoyo $\beta = .359^{***}$	$\beta = -4.34^{***}$

Tabla 29. Resumen resultados del Estudio 2

Los resultados obtenidos mostraron que, en esta muestra, son las demandas la variable que más influencia tiene sobre los resultados. Además, aparece un efecto interactivo muy claro en todas las variables consecuentes, pero que no coincide exactamente con Karasek pues se refiere a la interacción entre el control y el apoyo. Resaltar también, la asociación positiva entre el apoyo social y las conductas contraproductivas, que indica un efecto negativo del apoyo y que habrá que seguir estudiando. Por último, destacar las interacciones triples que aunque hipotetizadas por el modelo, son difíciles de identificar según la bibliografía y en nuestro estudio aparecen claramente y explicando importantes porcentajes de varianza.

El objetivo del tercer estudio era poner a prueba la extensión del modelo demanda-control incorporando la variable justicia y analizando su influencia sobre el burnout y algunos resultados organizacionales. En este caso se utilizó con una muestra de profesionales del sector de los servicios sociales.

VARIABLES	Socio-Demográficas	Demandas	Control	Justicia	Interacción Doble	Interacción Triple
Agotamiento		$\beta = .56^{***}$		$\beta = -.24^{***}$		
Cinismo		$\beta = .22^{**}$		$\beta = -.50^{***}$		
Satisfacción	Edad $\beta = .16^*$	$\beta = -.14^*$		$\beta = .62^{***}$	Demanda x Control $\beta = -.55^\dagger$	
Contraproductivas			$\beta = -.20^*$	$\beta = -.25^{***}$	Demanda x Justicia $\beta = .74^*$	
Desempeño	Sexo $\beta = -.16^*$	$\beta = -.21^{**}$	$\beta = .13^\dagger$	$\beta = .27^{***}$	Demanda x Control $\beta = -1.02^*$ Control x Justicia $\beta = -.71^*$	

Tabla 30. Resumen resultados del Estudio 3

Como se ve en la tabla al incorporar al modelo demanda-control la justicia, comprobamos que tiene tanta importancia o más que las demandas y que también actúa en interacción con las demandas y con el control.

Por último, el objetivo del cuarto estudio era analizar el modelo Demandas-Control en una muestra de profesores universitarios. Para ello se utilizó el estrés de rol como un indicador de las demandas y la justicia organizacional como un recurso.

Variables	Socio-Demográficas	Ambigüedad	Conflicto	Justicia	Interacción Doble	Interacción Triple
Satisfacción		$\beta = -.40^{***}$	$\beta = -.25^{**}$	$\beta = .20^*$		
Desempeño				$\beta = -.41^*$		
Clima		$\beta = -.52^{***}$				

Tabla 31. Resumen resultados del Estudio 4

Los resultados obtenidos mostraron que sobre todo la ambigüedad actúa como una demanda importante, y de nuevo que la justicia organizacional resulta también un predictor significativo. Sin embargo, en esta muestra hemos encontrado un resultado contraintuitivo pues la percepción de justicia se relaciona negativamente con el desempeño. Como se ha indicado, es posible que la injusticia se deba a que los profesores no consideran adecuado que la universidad se quede con un porcentaje de los ingresos que ellos consiguen con su trabajo. No obstante, habrá que seguir analizando este efecto.

A pesar de que los resultados obtenidos en esta Tesis consideramos que son interesantes, poseen varias limitaciones que deben tenerse en cuenta. La principal es que al emplear metodología transversal no se pueden extraer relaciones de causalidad entre las variables estudiadas. Aunque nuestros datos ofrecen información muy clarificadora, serían necesarios estudios de carácter longitudinal que estableciesen el sentido de las relaciones e identificasen si es posible otras nuevas.

Otra importante limitación, compartida por los cuatro estudios, es el empleo de medidas de autoinforme para estresores, conductas y atributos propios. Este tipo de datos, contienen varias fuentes potenciales de sesgo como, por ejemplo, la deseabilidad social (Podsakoff, MacKenzie, Lee y Podsakoff, 2003). Igualmente, al emplear estas medidas para medir el desempeño y las conductas contraproductivas, los resultados deberían corroborarse con medidas objetivas de fácil acceso que permitieran una aproximación más global a esta realidad.

Otra limitación que debe mencionarse es la representatividad de las muestras, ya que la selección de los participantes aunque ha sido aleatoria es voluntaria, como no podría haber sido de otra forma, lo que ha podido sesgar de alguna manera los resultados.

En nuestros estudios las muestras han sido muy homogéneas en cuanto a las características sociodemográficas, porque los sectores analizados también lo son. No obstante, esto ha podido condicionar también los resultados. Por ello, en unos futuros estudios, se debería buscar la forma de aumentar la heterogeneidad de las muestras.

Por último, sería interesante replicar los resultados obtenidos con otras muestras de otros sectores de profesionales de ayuda, como por ejemplo el sector sanitario.

A pesar de las limitaciones expuestas, en esta Tesis Doctoral se sugieren algunas ideas importantes. El estrés afecta a todo tipo de ocupaciones y tiene efectos sobre el bienestar, la salud y los resultados organizacionales. Como se ha visto el modelo demandas-control proporciona respuestas a muchas preguntas. En primer lugar, hay suficientes datos sobre los efectos en la salud que puede generar el entorno psicosocial de trabajo, entendido como combinación de las demandas y el control. Una de las críticas que se le hacen al modelo es su aparente simplicidad, que puede convertirse en una de sus mayores virtudes, pues permite abordar los riesgos de forma sencilla. El modelo demandas-control se centra en variables específicas que se pueden identificar, evaluar y modificar, y por tanto, se pueden abordar desde la prevención de riesgos laborales en las empresas y organizaciones.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995) deja claro en el artículo 15 la obligación de plantearse preferentemente acciones de prevención primaria. En el caso del riesgo psicosocial, ello equivale a modificar los estresores a nivel de la empresa y del entorno de trabajo, no limitándose a modificar las respuestas individuales a dichas exposiciones (prevención secundaria) o a minimizar las tensiones que dichas exposiciones causan a individuos y empresas (prevención terciaria). En el mismo artículo se habla de “adaptar el trabajo a la persona” con miras a aminorar las demandas y el trabajo monótono y repetitivo para reducir los efectos negativos sobre la salud. Por tanto, en muchos casos, incrementar el control y el uso de las capacidades propias podría mejorar la salud, y a menudo estas medidas son también congruentes con las nuevas formas de organización y diseño del

trabajo, las nuevas concepciones que valoran tanto la cantidad como la calidad en los resultados, y con las teorías de la motivación en el trabajo. La intervención primaria frente al riesgo psicosocial consiste en racionalizar las exigencias, aumentar el control del trabajador, potenciar la participación activa, disminuir la jerarquía, mejorar el desarrollo de capacidades y el aprendizaje, además de establecer redes de trabajo que proporcionen apoyo. Estas medidas, además, potencian la responsabilidad individual e incrementa la motivación y cooperación.

Respecto a la justicia organizacional, partíamos de la presunción de que si los trabajadores perciben que están siendo justamente tratados, esa creencia hará que mantengan actitudes positivas hacia el trabajo, hacia los jefes y supervisores y hacia la propia organización; en cambio, si consideran que están siendo injustamente tratados, tal percepción terminará generando tensiones, sentimientos de insatisfacción y desmotivación (De Boer, Bakker, Syroit y Schaufeli, 2002), lo que se traducirán en falta de productividad, disminución de la calidad del trabajo absentismo y propensión al abandono (Wayne, Shore, Bommer y Tetrick, 2002)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abu-Hilal, M. M. (1995). Dimensionality of burnout: Testing for invariance across Jordanian and Emirati teachers. *Psychological Reports*, 77, 1367-1375.
- Agudo, M. (2005). Burnout y engagement en profesores de primaria y secundaria. *Jornadas de Fomento de la Investigación. Castelló de la Plana: Universitat JAUME I*.
- Agut, S., Grau, R., & Beas, M. (2001). Burnout en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 79-88.
- Ahmad, A. (2010). Work-family conflict among junior physicians: Its mediating role in the relationship between role overload and emotional exhaustion. *Journal of Social Sciences*, 6, 265-271
- Ahuja, M.K., McKnight, D.H., Chudoba, K.M., George, J.F. y Kacmar, C.J. (2007). It road warriors: balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *MIS Quarterly*, 31, 1-17
- Akerboom, S., & Maes, S. (2006). Beyond demand and control: The contribution of organizational risk factors in assessing the psychological well-being of health care employees. *Work & Stress*, 20(1), 21-36.
- Aldana-Gonzales, O., Hernández-Gonzales, M., Aguirre-Bautista, D., & Hernández-Solórzano, S. (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 91-96.
- Aliaga, F., & Capafóns, A. *La medida del afrontamiento: revisión crítica de la "escala de modos de coping" (Ways of coping)*. *Ansiedad y estrés*. (1996). Pp.17-26. Consultado 17 de marzo de 2011, disponible en: <http://www.uv.es/~aliaga/curriculum/WOC.pdf>
- Alarcón, J., Vaz, F. J., & Guisado, J. A. (2001). Análisis del síndrome de burnout: *psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I)*. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 28(6), 358-381.
- Ali, M., Hayat, K., Sarwat, N., & Qureshi, J. A. (2011). Job attitudes as a predictor of employee performance: Evidence from public sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 3(4), 631.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.

- Al-Zu, H.A. (2010) "A study of relationship between organizational justice and job satisfaction", *International Journal of Business and Management*, 5 (12): 102-109.
- Al-Zu'bi, H. A. (2011). Organizational Citizenship Behavior and Impacts on Knowledge Sharing: An Empirical Study. *International Business Research*, 4(3), 221-227.
- Anderson, N., & West, M. A. (1996). The Team Climate Inventory: Development of the TCI and its applications in teambuilding for innovativeness. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(1), 53-66.
- Araque, R., García, E., Montero, M. & Rivera, P. Determinantes del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo: una aplicación empírica a la comunidad Andaluza. XX Congreso Nacional de Acede Granada. (2010).
- Atance JC. Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Rev Esp Salud Publica* 71(3), 1997.
- Australia, S. W. (2012). *Australian Work Health and Safety Strategy 2012-2022: Healthy, Safe and Productive Working Lives*.
- Ayuso J.A., L. Guillén, C. Burnout y mobbing en enseñanza Secundaria *Revista Complutense de Educación*. 2008, Vol 19, nº1, pp 157-173.
- Baba, V. V. et al. (2013). Stress among nurses: a multi-nation test of the demand-control-support model. *Cross Cultural Management Vol. 20 No. 3*, 2013 pp. 301-320
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Bakker, A. B., Killmer, C. H., Siegrist, J., & Schaufeli, W. B. (2000). Effort-reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(4), 884-891.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Barraza, M. (2007) *El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno*. *Revista Internacional de Psicología*, No. 2, Vol. 8.

- Bechtoldt, M. Welk. C., Hartig, J. & Zapf, D.(2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counterproductive behavior at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(4), 479-500.
- Behrman, D. N., & Perreault Jr, W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *The Journal of Marketing*, 9-21.
- Béjean, S., & Sultan-Taïeb, H. (2005). Modeling the economic burden of diseases imputable to stress at work. *The European Journal of Health Economics*, 6(1), 16-23.
- Bekker, M. H., Croon, M. A., & Bressers, B. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Childcare involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absence. *Work and stress*, 19(3), 221-237.
- Bekker, M. H., Croon, M. A., & Bressers, B. (2005). Childcare involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absence. *Work & Stress*, 19(3), 221-237.
- Bellman, S., Forster, N., Still, L., & Cooper, C. L. (2003). Gender differences in the use of social support as a moderator of occupational stress. *Stress and Health*, 19(1), 45-58.
- Benavides, F. G., Catot, N., Giráldez, M. T., Castejón, E., & Delclós, J. (2004). Comparación de la incidencia de lesiones por accidente de trabajo según la Encuesta de Población Activa y el Registro de Afiliados a la Seguridad Social. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(1), 16-21.
- Benlloch, I. M. (2003). Los efectos de las asimetrías de género en la salud de las mujeres. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 34(2), 253-266.
- Berntson, E., y Marklund, S. (2007). The relationship between perceived employability and subsequent health. *Work & Stress*, 21(3), 279-292.
- Bethelmy, L., & Guarino, L. (2013). Afrontamiento y sensibilidad emocional como moderadores de la relación estrés-salud en médicos venezolanos. *Summa Psicológica*, 5(2), 3-16.
- Bermejo, M., Bermejo, G., de la Rosa, G., & Montaudon, B. G. (2008). Evaluación del clima organizacional en una unidad hospitalaria de tercer nivel. *Revista del Hospital Juárez de México*, 75(1), 50-57.
- Bettio, F., Corsi, M., D'Ippoliti, C., Lyberaki, A., & Samek Lodovici, M. Verashchagina Alina (2013)–The Impact of the Economic Crisis on the Situation of Woman and Man and on Gender Equality Policies. European Commission–Directorate-General for Justice, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. *Research on negotiation in organizations*, 1(1), 43-55.
- Boada, J., & Tous, J. (1993). Análisis dimensional de escalas evaluadoras de satisfacción laboral: limitaciones conceptuales y metodológicas. L. Munduate y M. Barón (Comps.). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral*, 409-424.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740.
- Bono, E. G., Alarcón, G. R., Rosa, M. A. S., & Moya-Albiol, L. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17(2), 205-211.
- Bourbonnais, R., Comeau, M., Vezina, M., & Dion, G. (1998). Job strain, psychological distress, and burnout in nurses. *American journal of industrial medicine*, 34(1), 20-28.
- Brough, P., y Williams, J. (2007). Managing occupational stress in a highrisk industry: Measuring the job demands of correctional officers. *Criminal Justice and Behavior*, 34(4), 555-567.
- Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of applied psychology*, 81(4), 358.
- Brutus, S., & Bontigui, M. G. (2005). La Evaluación Multifuente Feedback 360°. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones= Journal of work and organizational psychology*, 21(3), 235-252.
- Burke, P. (2002). *Historia social del conocimiento: de Gutenberg a Diderot [ie Diderot]*.
- Buker, H. (2005). A Comparative Examination of Organizational Climate, Job Satisfaction and Work Place Stress: The Case of Turkish National Police. *Conference Papers -- American Society of Criminology, 2005 Annual Meeting, Toronto*.
- Buunk, B.P., De Jorge, J., Ybema, J.F., y De Wolf, C.J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. En P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J. De Wolf y cols. (eds.): *Handbook of work and organizational work psychology*, 2 (2ª ed., pp. 145-182). Hove, Inglaterra: Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis
- Cabral, B. E., & García, C. T. (2001). Deshaciendo el nudo del género y la violencia. *Otras miradas*, 1(1), 60-76.
- Cabrera, B., & Báez, B. (2003). Profesores por omisión.

- Carmona, V., & Jaramillo, E. (2010). Estudio del clima organizacional en la ese hospital San Jorge de Pereira [tesis para obtención de grado]. *Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira*.
- Carrasco, H. (2012). *Relaciones entre clima de servicio y bienestar: Una aproximación psicosocial* (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral con mención europea (Dir.: Vicente Martínez-Tur y José M^a Peiró). Universitat de València).
- Cervoni, A., & DeLucia-Waack, J. (2011). Role Conflict and Ambiguity as Predictors of Job Satisfaction in High School Counselors. *Journal of School Counseling*, 9(1), n1.
- Chaplain, R.P. (2008). Stress and psychological distress among trainee sec-ondary teachers in England. *Educational Psychology*, 28(2), 195-209.
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism management*, 31(1), 29-35.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85.
- Chiang, V.M., Salazar, B.C. & Nuñez, P.A. (2007) “Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud mental: Hospital Tipo I”, *Theoría*, 16 (2): 61-76.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., & Nuñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3490-3507.
- Chisholm, R. F., Kasl, S. V., & Mueller, L. (1986). The effects of social support on nuclear worker responses to the Three Mile Island accident. *Journal of Organizational Behavior*, 7(3), 179-193.
- Chow, I.H.S. y Liu, S.S. (2009). The effect of aligning organizational culture and business strategy with HR systems on firm performance in Chinese enterprises. *International Journal of Human Resource Management*, 20, 2292-2310.
- Cifre, E., Llorens, S., Salanova, M., & Martínez, I. (2003). Salud psicosocial en profesores: repercusiones para la mejora en la gestión de los recursos humanos. *Revista de trabajo y Seguridad Social. Recursos humanos*, (247), 153-168.

- Cohen, F., & Lazarus, R. S. (1979). Coping with the stresses of illness. *Health psychology: A handbook*, 217-254.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310.
- Cohrs, J. C., Abele, A. E., & Dette, D. E. (2006). Integrating situational and dispositional determinants of job satisfaction: Findings from three samples of professionals. *The Journal of Psychology*, 140(4), 363-395.
- Coleman, N., & Mahaffey, T. (2000). Business student ethics: Selected predictors of attitudes toward cheating. *Teaching Business Ethics*, 4(2), 121-136.
- Colquitt, J A . (2001) On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 386-400.
- Colquitt, J A., Conlon, D., Wesson, M, Porter, C & Yee, Ng . (2001) Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 425-445.
- Colquitt, J.A. & Jackson, C.L. (2006) “Justice in Teams: The Context Sensitivity of Justice Rules Across Individual and Team Contexts”, *Journal of Applied Social Psychology*, 36 (4) : 868-899.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator*. Windsor: Nfer-Nelson.
- Cropanzano, R., Bowen, D. E., & Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21 (4), 34–48.
- Cropanzano, R., Goldman, B. M., & Benson III, L. (2005). Organizational justice. *Handbook of work stress*, 63-87.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., Mohler, C. J., & Schminke, M. (2001). Three roads to organizational justice.
- Crown, D. F., & Spiller, M. S. (1998). Learning from the literature on collegiate cheating: A review of empirical research. *Journal of business ethics*, 17(6), 683-700.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of applied psychology*, 90(6), 1241.
- Daniels, K.; Wimalasiri,V., Story, V. (2011). Linking the demands–control–support model to innovation: The moderating role of personal initiative on the generation and implementation of ideas. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 581–598

- Daniels, K., & Harris, C. (2005). A daily diary study of coping in the context of the job demands–control–support model. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 219-237.
- Day, A. J., Brasher, K., & Bridger, R. S. (2012). Accident proneness revisited: The role of psychological stress and cognitive failure. *Accident Analysis & Prevention*, 49, 532-535.
- De Boer, E. M., Bakker, A. B., Syroit, J. E., & Schaufeli, W. B. (2002). Unfairness at work as a predictor of absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 23(2), 181-197.
- De Jonge, J., & Dormann, C. (2006). Stressors, resources, and strain at work: a longitudinal test of the triple-match principle. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1359.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bongers, P. M. (2003). "The very best of the millennium": longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of occupational health psychology*, 8(4), 282.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 01-09.
- Devonish, D., & Greenidge, D. (2010). The Effect of Organizational Justice on Contextual Performance, Counterproductive Work Behaviors, and Task Performance: Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 18(1), 75-86.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., & Lord, R. G. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 93-108.
- Dua JK (1994). Job stressors and their effects on physical health, emotional health, and job *satisfaction* in a university. *Journal of Educational Administration*, 32, 59-78.
- Egan, M., Bambra, C., Thomas, S., Petticrew, M., Whitehead, M., & Thomson, H. (2007). The psychosocial and health effects of workplace reorganisation. 1. A systematic review of organisational-level interventions that aim to increase employee control. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 61(11), 945-954.
- Escamilla-Quintal, M., Rodríguez-Molina, I., Peiró, J. M., & Marco, I. T. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. *Psicothema*, 20(4), 596-602.
- EU-OSHA, (2014) Healthy workers: Manage stress European Agency of Safety and Health for Work, Luxemburg (2014)

- EU-OSHA (2014), "Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, 62(2), 105-112.
- Fernández, D. L. P. P., Martínez, R. S., Ortiz, M. N., Carrasco, Z. M., Solabarrieta, E. J., & Gómez, M. I. (2011). [Family caregiver's self-perceived health status and its relation to burden]. *Psicothema*, 23(3), 388-393.
- Fey, C. F., & Beamish, P. W. (2001). Organizational climate similarity and performance: International joint ventures in Russia. *Organization studies*, 22(5), 853-882.
- Fisher, C. D.; Gitelson, R. (1983): *A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, pp. 320-333.
- Fisher, S. (1994). *Stress in academic life: The mental assembly line*. Buckingham, UK: The Society for Research into Higher Education Open University Press
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). *Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes*. *Journal of personality and social psychology*, 50(5), 992.
- Flipo, J. P. (1988). On the intangibility of services. *The Service Industries Journal*, 8(3), 286-293.
- Fox, S., & Spector, P. E. (Eds.). (2005). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 30 (1), 159-165.
- Frías Azcárate, M.R. (2006). Estudio de satisfacción del profesorado en la Universidad Pública Española. *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, 11, 175-204
- Friedland, N., Keinan, G., & Regev, Y. (1992). Controlling the uncontrollable: effects of stress on illusory perceptions of controllability. *Journal of personality and social psychology*, 63(6), 923.
- Gallagher, E. N., & Vella-Brodick, D. A. (2008). Social support and emotional intelligence as predictors of subjective well-being. *Personality and individual differences*, 44(7), 1551-1561.
- Gamero, N., González-Romá, V., & Peiró, J. M. (2008). The influence of intra-team conflict on work teams' affective climate: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(1), 47-69.
- Ganster, D.C., y Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17 , 235-271

- García, M., & Llorens, S. (2003). ¿ Influyen los obstáculos laborales en el malestar docente. *VIII Jornades de Foment de la Investigació en Ciències Humanes i Socials*.
- García Villamizar D, Freixas Guinjoan T. (2003). El estrés del profesorado. Una perspectiva internacional. Valencia: Promolibro.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & González, J. L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3), 418-427.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A. y Sanz, A. (2008). La influencia de estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el engagement [Influence of role stress and emotional competence on burnout at work and engagement]. *Informació Psicològica*, 91-92, 80-94.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A. y Rodríguez-Carvajal, R. (2011). Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *International Journal of Nursing Studies*, 48, 479-489. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.08.004>
- Gil-Monte, P. R. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*). Monográfico, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2):101-102.
- Gil-Monte, P. R. (2002a). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo*, 7, 3-10.
- Gil-Monte, P. R. (2002b). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en una muestra de policías municipales. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería. *Psicología em estudo*, 7(1), 3-10.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de *burnout*) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ediciones 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., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3):679-689.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 135-149.
- Gil-Monte, P. R., García-Jueas, J. A., & Hernández, M. C. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.
- Goldenhar, L.M., Williams, L.J., y Swanson, N.G. (2003). Modelling relationships between job stressors and injury and near-miss outcomes for construction labourers. *Work & Stress*, 17(3), 218-240.
- Gillespie NA, Walsh M, Winefield AH, Dua J, Stough C. (2001). Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work & Stress*, 15 (1), 53-72.
- Gilliland, S. W. (1994). Effects of procedural and distributive justice on reactions to a selection system. *Journal of applied psychology*, 79(5), 691.
- González-Camino, G. y Osca, A. (2004). Estrés y Salud Laboral. En A. Osca (Ed.), *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres
- González, T. (2005). El espacio europeo de educación superior: una nueva oportunidad para la universidad. En P. Colás y J. P. Pons (Eds.), *La Universidad en la Unión Europea* (pp. 27-56). Málaga: Ediciones Aljibe
- Glasscock, D. J., Rasmussen, K., Carstensen, O., & Hansen, O. N. (2006). Psychosocial factors and safety behaviour as predictors of accidental work injuries in farming. *Work & Stress*, 20(2), 173-189.
- Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M. y Nogareda, C. (2007). Nota técnica de prevención: El Trabajo Emocional concepto y prevención . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 720
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management review*, 12(1), 9-22.

- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management*, 16(2), 399-432.
- Greenberg, J. (1993). Stealing in the name of justice: Informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. *Organizational behavior and human decision processes*, 54(1), 81-103.
- Green, D. E., Walkey, F. H., & Taylor, A. J. (1991). The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory: A multicultural, multinational confirmatory study. *Journal of Social Behavior & Personality*.
- Greenglass, E. R., & Burke, R. J. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences. *Sex roles*, 18(3-4), 215-229.
- Greenglass, E., & Noguchi, K. (1996). Longevity, gender and health: A psychocultural perspective. *Journal of American College Health*, 31, 214-221.
- Greenslade, J. H., & Jimmieson, N. L. (2011). Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. *International Journal of Nursing Studies*, 48(10), 1188-1198.
- Griffith, J. (2006). A Compositional Analysis of the Organizational Climate-Performance Relation: Public Schools as Organizations. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(8), 1848-1880.
- Griffin, M. A., & Clarke, S. (2011). Stress and well-being at work.
- Griffin, M. L., & Joscelyn, K. B. (2001) "Job Satisfaction Among Detention Officers Assessing the Relative Contribution of Organizational Climate Variables", *Journal of Criminal Justice*, 29 (3): 219-232.
- Guerrero Barona E., Vicente Castro F. (2001). Síndrome de burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado. Cáceres: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- Guerrero (2011) *Salud, estrés y factores psicológicos*. Departamento de psicología básica Facultad de psicología. Centro asociado de Mérida U.N.E.D. Disponible en: C:\Documents and settings\INTEL\Escritorio\planteamiento\historia de los riesgos psicosociales\lazarus y folkman.mht
- Gruys, M. & Sackett, P. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International journal of selection and assessment*, 11, 30-42.
- Harris, M.M., y Heft, L.L. (1992). Alcohol and drug use in the workplace: Issues, controversies and directions for future research. *Journal of Management*, 18, 239-266.

- Hastings RP, Bham MS. (2003). The relationship between student behaviour patterns and teacher burnout. *School Psychology International*, 24 (1), 115-127.
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job demand–control (-Support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35.
- Heilman, M. E., & Okimoto, T. G. (2007). Why are women penalized for success at male tasks?: the implied communality deficit. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 81.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (1993). Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 41–61). New York: Dekker.
- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1983). *Theft by employees*. Lexington, MA: LexingtonBooks.
- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1983). Deterrence in the workplace: Perceived certainty, perceived severity, and employee theft. *Social forces*, 62(2), 398-418.
- Hernández Armenteros J. (2004). La universidad española en cifras (2004). Madrid: Crue.
- Hughes, P., Marshall, D., Reid, Y., Parkes, H., & Gelber, C. (2007). The costs of using unauthenticated, over-passaged cell lines: how much more data do we need?. *Biotechniques*, 43(5), 575.
- Hughes, E. L., & Parkes, K. R. (2007). Work hours and well-being: The roles of work-time control and work–family interference. *Work & Stress*, 21(3), 264-278.
- Imran, M.M. y Usman, A. (2011). Role overload, job satisfaction and their effect on layoff survivor's job retention and productivity. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2, 427-440.
- James, L. R., & Brett, J. M. (1984). Mediators, moderators, and tests for mediation. *Journal of Applied Psychology*, 69(2), 307.
- Janssen, P. P., Schaufelie, W. B., & Houkes, I. (1999). Work-related and individual *determinants* of the three burnout dimensions. *Work & Stress*, 13(1), 74-86.
- Jenaro, C., Flores, N., & González-Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores.
- Jex, S.M., y Beehr, T.A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Personnel and Human Resources Management*, 9, 311-
- Johnson, J.V. (1989). Control, collectivity and the psychosocial work environment. En S. Sauter, J. Hurrell y C.L. Cooper (Eds.), *Job control and worker health*. London: Wiley.

- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342.
- Johnson, J.V., Hall, E.M., y Theorell, T. (1989). Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15, 271-279.
- Jin-Anh, C.R. y Robert, S.A. (2008). Workplace support, role overload, and job. satisfaction of direct care workers in assisted living. *Journal of Health and Social Behavior* , 49, 208-222
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(3), 530.
- Kain, J., & Jex, S. (2010). Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research. *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress*, 8, 237-268.
- Kahn, R. L. y Byosiére, P. (1992). "Stress in organizations". En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, (vol. 3, págs. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Kangis, P., Gordon, D., & Williams, S. (2000). Organisational climate and corporate performance: an empirical investigation. *Management decision*, 38(8), 531-540.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Karasek, R.A., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Karasek RA, Pieper C, Schwartz J. Job Content (1993). Questionnaire and user's guide, version 1.5. Lowell (Boston): University of Massachusetts Lowell, Department of Work Environment,
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2001). *Equipes de alta performance: conceitos, princípios e técnicas para potencializar o desempenho das equipes*. Gulf Professional Publishing.
- Kristensen, T. (1995). The demand-control-support model: Methodological challenges for future research. *Stress medicine*, 11(1), 17-26.

- Kumar, K., Bachshi, A. & Rani, E. (2009) "Organizational justice perceptions as predictor of job satisfaction and organizational commitment", *The IUP Journal of Management Research*, 26 (10): 24-37.
- Lam, C. K., Huang, X. & Janssen, O. (2010). Contextualizing emotional exhaustion and positive emotional display: The signaling effects of supervisors' emotional exhaustion and service climate. *Journal of Applied Psychology*, 95 , 368-376
- Lau, V. C., Au, W. T., & Ho, J. M. (2003). A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behavior in organizations. *Journal of Business and Psychology*, 18(1), 73-99.
- Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Desclée De Brouwer.
- Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12 , 123-144
- Lee, A. (2004). Occupational stress and burnout among Korean secondary physical education teachers: Testing the job demands-control-support model (Korean text). *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 65(3-A), p. 875.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of applied psychology*, 75(6), 743.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9(3), 229-243.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995). Ley 31/1995, de 8 de noviembre. *Boletín Oficial del Estado*, (269), 1-011.
- Limbirt, C. (2004). Psychological Well-Being and Job Satisfaction Amongst Military Personnel on Unaccompanied Tours: The Impact of Perceived Social Support and Coping Strategies. *Military Psychology*, 16(1), 37-51.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 1297-1343.
- López-Araújo, B., & Segovia, A. O. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23(1), 119-125.
- López-Araujo, B., & Osca Segovia, A. (2007). Factores explicativos de la accidentalidad en jóvenes: un análisis de la investigación. *Revista de Estudios de Juventud*, (79), 75-90.
- López Araujo, B., & Osca Segovia, A. (2009). El papel del malestar físico y psicológico en los accidentes laborales en la agricultura. *Ansiedad y estrés*, 15(2-3), 249-261.

- López-Araújo, B., & Osca Segovia, A. (2010). Influencia de algunas variables organizacionales sobre la salud la accidentabilidad laboral.
- Llorens, S., García-Renedo, M., & Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 55-70.
- Luchman, J. N., & González-Morales, M. G. (2013). Demands, control, and support: a meta-analytic review of work characteristics interrelationships. *Journal of occupational health psychology*, 18(1), 37.
- Maignan I, Van Deusen ChA, Castro STL. (2002). Are work stress relationships universal? A nineregion examination of role stressors, general selfefficacy, and burnout. *Journal of International Management*, 8, 163-187.
- Malik, M. E., & Naeem, B. (2011). Role of perceived organizational justice in job satisfaction: Evidence from higher education institutions of Pakistan. *interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 3(8), 662-673.
- Manzano, G. G., & Ramos, C. F. Profesionales con alto riesgo de padecer burnout: enfermeras y secretarias. *Interpsiquis*. 2001.[citado 16 oct. 2006] Disponible en [http](http://).
- Manassero, M. A., García, E., Vázquez, A., Ferrer, V. A., Ramis, C., y Gili, M. (2000). Análisis causal del burnout en la enseñanza. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (2), 173-195.
- Manassero, M. A., Vázquez, A., Ferrer, V. A., Fornés, J., & Fernández, M. C. (2003). Estrés y burnout en la enseñanza. *Palma de Mallorca: Edicions UIB*.
- Marcus J. Fila, Lisa S. Paik, Rodger W. Griffeth, David Allen (2014). Disaggregating Job Satisfaction: Effects of Perceived Demands, Control, and Support. *J Bus Psychol* 29 :639–649. DOI 10.1007/s10869-014-9358-5
- Marente, J. A. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de educación*, 39(3), 4.
- Martínez-Benlloch, I. (2003). Los efectos de las asimetrías de género en la salud de las mujeres. *Anuario de Psicología*, 34 (2), 253-266
- Martínez de Viegol Lanzagorta, A. (2005). La consideración del síndrome del " Burn out" como constitutivo de la contingencia profesional del accidente de trabajo origen de la declaración de incapacidad permanente absoluta. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, (59), 213-223.

- Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 36-50.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). Erbaum. Burnout in the health professions: A social psychological analysis. G. Sanders & J. Sub. *Social psychology of health and illness*.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). Maslach burnout inventory.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Mountain View, CA: CPP. Inc., and Davies-Black.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mathieu, J. E., Hofmann, D. A., & Farr, J. L. (1993). Job perception–job satisfaction relations: An empirical comparison of three competing theories. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(3), 370-387.
- Mathieson, K.M. (2003). Work-to-family conflict, social support and psychological well-being. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 63(12-A), p. 4490.
- McFarlin, D. B., & Sweeney, P. D. (1992). Research notes. Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of management Journal*, 35(3), 626-637.
- McClenahan, C. A., Giles, M. L., & Mallett, J. (2007). The importance of context specificity in work stress research: A test of the Demand-Control-Support model in academics. *Work & stress*, 21(1), 85-95.
- McGuigan F.J., y. Sheppard, J.L (Eds.). *Stress and Health*. Amsterdam: Harwood Academic Publishers, 437-446
- Melamed, S., Luz, J., Najenson, T., Jucha, E., & Green, M. (1989). Ergonomic stress levels, personal characteristics, accident occurrence and sickness absence among factory workers. *Ergonomics*, 32(9), 1101-1110.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological bulletin*, 132(3), 327.
- Meliá, J.L. (1998). Un modelo causal psicosocial de los accidentes laborales. *Anuario de Psicología*, 29(3), 25-43.

- Meliá, J.L., y Becerril, M. (2009). Health behaviour and safety in the construction sector. *Psicothema*, 21(3), 427-432.
- Meliá, J.L. y Sesé, A. (1999). La medida del clima de seguridad y salud laboral. *Anales de Psicología*, 15(2), 269-289.
- Mladinic, A. & Isla, P. (2002) Justicia Organizacional Entendiendo la equidad en las organizaciones. *Psyche*, Vol. 11, N°2, 171-179.
- Moliner, C., Martínez-Tur, V., Peiró, J.M., Ramos, J., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extra-role customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17 , 327-348
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18-29.
- Mora, P. B., Segovia, A. O., López, G. G. C., & Silla, J. M. P. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54-57.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., Rodríguez Carvajal, R., Martínez Gamarra, M., & Ferrer Puig, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.
- Moura, D., Orgambidez-Ramos, A. y Gonçalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal. *Europe's Journal of Psychology*, 10, 291–300. <http://dx.doi.org/10.5964/ejop.v10i2.714>
- Murray, M., Fitzpatrick, D., & O'Connell, C. (1997). Fishermens blues: factors related to accidents and safety among Newfoundland fishermen. *Work & stress*, 11(3), 292-297.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Naumann, S. E., & Bennett, N. (2000). A case for procedural justice climate: Development and test of a multilevel model. *Academy of Management Journal*, 43(5), 881-889.

- Nelson, D. L., & Burke, R. J. (2002). *Gender, work stress, and health*. American Psychological Association.
- Novak, M., & Chappell, N. L. (1996). The Impact of Cognitively Impaired Patients and Shift on Nursing Assistant Stress. *The International Journal of Aging & Human Development*, 43 (3), 235-248
- Noblet, A., Rodwell, J., & McWilliams, J. (2006). Organizational change in the public sector: Augmenting the demand control model to predict employee outcomes under New Public Management. *Work & Stress*, 20(4), 335-352.
- Orgambídez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., & Gonçalves, G. (2014). Adaptación y validación inicial de la versión española de la escala de pasión en el trabajo/Adaptation and Initial Validation of the Spanish Version of the Passion Scale in the Workplace. *REMA*, 19(2), 25-39.
- Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel psychology*, 48(4), 775-802.
- Osca, A. (2012) Estrés laboral: modelos explicativos, nuevos riesgos psicosociales y consecuencias A. Osca (Ed.), *Psicología de las organizaciones*, UNED y Sanz de Torres, Madrid (2012), pp. 237–265
- Osca, A., González-Camino, G., Mora, P., & Silla, Peiro, J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54-57.
- Osca, A. (2006a). La perspectiva del candidato en los procesos de selección. En A. Osca (Ed.) *Selección, Evaluación y Desarrollo de Recursos Humanos* (pp. 273-304). Madrid, Sanz y Torres.
- Osca, A. (2006b). La evaluación del desempeño en las organizaciones: un estudio sobre la justicia en evaluación. Ponencia presentada a las II Jornadas “Nuevos enfoques de la gestión de RRHH en las Administraciones Públicas”, Vitoria-Gasteiz del 21-23 de junio de 2006.
- Osca, Araujo, Mora, Angulo y Díez (2014). Riesgos psicosociales y accidentabilidad laboral: investigación y propuestas de actuación. *Papeles del psicólogo*, 35(2), 138-143.

- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures?. *Journal of Managerial Psychology*, 14(5), 388-403.
- Ostroff, C., Kinicki, A. J., & Tamkins, M. M. (2003). *Organizational culture and climate*. John Wiley & Sons, Inc..
- Pacheco, N. E., Rey, L., & Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. *Boletín de psicología*, (100), 43-54.
- Patlán-Pérez, J., Martínez Torres, E., & Hernández Hernández, R. (2012). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction). *Revista International Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2004). *Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level*. Centre for Economic Performance, London School of Economics and Political Science.
- Paul, P.S. y Maiti, J. (2008). The synergic role of sociotechnical and personal characteristics on work injuries in mines. *Ergonomics*, 51(5), 737-767.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Perrewé PL, Ralston DA, Hochwarter WA, Westman M, Rossi AM, Vollmer G, Wallac A, Tang M, Wan P,
- Prieto, L. L., Soria, M. S., Martínez, I. M., & Schaufeli, W. (2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3), 354-360.
- Pisljar, T., van der Lippe, T., & den Dulk, L. (2011). Health among hospital employees in Europe: A cross-national study of the impact of work stress and work control. *Social science & medicine*, 72(6), 899-906.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of management*, 22(2), 259-298.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.

- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438.
- Poulin, J., & Walter, C. (1993, December). Social worker burnout: A longitudinal study. In *Social Work Research and Abstracts* (Vol. 29, No. 4, pp. 5-11). Oxford University Press.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Presseau, J. et. al. (2014) Environmental and individual correlates of distress: Testing Karasek's Demand-Control model in 99 primary care clinical environments. *British Journal of Health Psychology*, 19: 292–310
- Preston, M.S. (2008). Karasek's job demand-control model: A multi-method study examining the predictive validity of instrumental feedback as a second-order moderator variable (Robert A. Karasek). *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 68(7-A), p. 3141.
- Prince, L., & Spence, S. H. (1994). Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress, and Coping*, 7, 67-84
- Puch, M., Ruiz, D., & Almeida, C. (2012). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 13(4), 1-8.
- Puelles Benítez, M. (1991). Secularización y enseñanza en España (1874-1917). In *España entre dos siglos (1875-1931): continuidad y cambio: VII Coloquio de Historia contemporánea de España* (pp. 191-212). Siglo XXI de España Editores.
- Ramamoorthy, N., Flood, P., Slattery, T., & Sardesai, R. (2005). Determinants of innovative work behaviour: Development and test of an integrated model. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 142-150.
- Ramanathan, C.S. (1994). Worker health and wellness in developing nations: Issues confronting occupational social work. *Employee Assistance Quarterly*, 10(1), 79-90.
- Rentsch, J. R. (1990). Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. *Journal of applied psychology*, 75(6), 668.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.

- Richardson, A. M., Burke, R. J., & Leiter, M. P. (1992). Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress, and coping*, 5(1), 55-68.
- Ringen, K., Seegal, J., y Englund, A. (1995). Safety and health in the construction industry. *Annual Review of Public Health*, 16, 165-188.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Rodríguez, I., Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. (2001). The Demands-Control-Support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study. *Work & Stress*, 15(2), 97-114.
- Romá, V. G., & Silla, J. M. P. (1999). Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 52(2), 269-285.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human resource management*, 43(4), 395-407.
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: dimensionality and relationships with facets of job performance. *International journal of selection and assessment*, 10, 5-11.
- Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. *Handbook of industrial, work, and organizational psychology*, 1, 145-164.
- Salanova, M. (2003). Burnout en profesores de enseñanza secundaria: un estudio longitudinal. *La enseñanza y el burnout: ¿ una simbiosis irreversible*, 79-93.
- Salanova, M. (2005). Metodología WONT para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 14, 22-32.
- Salanova, M., Llorens, S., & García-Renedo, M. (2003). ¿ Por qué se están quemando los profesores?. *Prevención, trabajo y salud*, 28, 16-20.
- Salanova, M., Martínez, I. M., & Lorente, L. (2005). ¿ Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente?: Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 37-54.

- Salanova, M., Peiró, J.M., y Schaufely, W.B. (2002). Self-efficacy specific and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 1-25.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement". *¿. Una nueva perspectiva*, 117-34.
- Salas, E. (2009). Efectos de la interacción entre la cultura y las subculturas organizacionales en el clima de la organización [tesis para obtención de grado]. México: Tecnológico de Monterrey.
- Salgado, E. (2006). Dos textos: sobre el desempeño individual en las organizaciones. *Monografías de Administración*, 93, 1-54.
- Sargent, L.D., y Terry, D.J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14(3), 245-261.
- Sargent, L. D., & Terry, D. J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14(3), 245-261.
- Sari, H. (2004). An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school headteachers and teachers, and the factors effecting their burnout and job satisfaction. *Educational Studies*, 30(3), 291-306.
- Sarros JC, Gmelch WH, Tanewski GA. (1997). Role stress and satisfaction of academic department heads. Caulfield East, VIC: Monash University, Faculty of Business and Economics.
- Schaufeli, W. B., & 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., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter, Maslach Burnout Inventory manual (3ª Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.
- Schmidt, F. L., Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Reliability is not validity and validity is not reliability. *Personnel Psychology*, 53(4), 901-912.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2011). Perspectives on organizational climate and culture.
- Schreurs PJG y Taris TW. (1998). Construct validity of the demand-control model: A double cross-validation approach. *Work and Stress*, 12, 66-84.

- Schulte, M., Ostroff, C. & Kinicki, A.J. (2006) "Organizational climate systems and psychological climate preceptions: A cross-level study of climate-satisfaction relationships", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79 (4): 645-671.
- Schwab, R. L. (1986). Burnout in education. En C. Maslach y S. E. Jackson, Maslach Burnout Inventory (2ª Ed., págs. 18-22). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(1), 60-74.
- Segredo Pérez, A. M., & Reyes Miranda, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. *Consideraciones generales. Rev Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3).
- Segura, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107–113.
- Sharpley CF, Reynold R, Acosta A, Dua JK (1996). The presence, nature and effects of job stress on physical and psychological health at a large Australian University. *Journal of Educational Administration*, 34, 73-86.
- Shimazu, A., De Jonge, J., & Irimajiri, H. (2008). Lagged effects of active coping within the demand-control model: A three-wave panel study among Japanese employees. *International journal of behavioral medicine*, 15(1), 44-53.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay satisfaction, job satisfaction and turnover intent. *Relations industrielles/industrial relations*, 470-490.
- Sohi, R. (1999) "Organizational climate-culture", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 19 (1): 83-94.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Spector, P. (1996). *Industrial and organizational psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley & Sons.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.

- Spector, P.E. (2002). Employee control and occupational stress. *Current Directions in Psychological Science*, 11, 133-136.
- Shimazu, A., De Jonge, J. y Irimajiri, H. (2008). Lagged effects of active coping within the demand-control model: A three-wave panel study among Japanese employees. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(1), 44-53.
- Shimazu, A., Shimazu, M. y Odara, T. (2005). Divergent Effects of Active Coping on Psychological Distress in the Context of the Job Demands-Control-Support Model: The Roles of Job Control and Social Support. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12(3), 192-198.
- Smets, E., Visser, M. R., Oort, F. J., Schaufeli, W. B., & Haes, H. J. (2004). Perceived Inequity: Does It Explain Burnout Among Medical Specialists? 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(9), 1900-1918.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., Warg, L. y Ohlson, C. (1996). The factor structure of the Maslach Burnout Inventory in two Swedish human service organizations. *Scandinavian Journal of Psychology*, 37, 437-433.
- Sulsky, L., & Smith, C. S. (2005). *Work stress*. Wadsworth Publishing Company.
- Sullivan y Bhagat, 1992). Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 9.
- Sutherland, V., & Davidson, M. J. (1989). Stress among construction site managers—A preliminary study. *Stress Medicine*, 5(4), 221-235.
- Steers, R. M.; Mowday, R. T. (1981): *Employee Turnover and Postdecision Accomodation Processes*, en *Research in Organizational Behavior*, Vol. 3, JA! Press Inc.
- Strating, M. M., & Nieboer, A. P. (2009). Psychometric test of the Team Climate Inventory-short version investigated in Dutch quality improvement teams. *BMC health services research*, 9(1), 126.
- Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here?. *Journal of Management*, 18(2), 353-374.
- Sun, L., Paez, O., Lee, D., Salem, S., & Daraiseh, N. (2006). Estimating the uninsured costs of work-related accidents, part I: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 227-245.
- Strauch, B. (2010). Can cultural differences lead to accidents? Team cultural differences and sociotechnical system operations. *Human Factors*, 52, 246-263.

- Suzuki, K., Ohida, T., Kaneita, Y., Yokoyama, E. y Uchiyama, M. (2005). Daytime sleepiness, sleep habits and occupational accidents among hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 52(4), 445-453.
- Sweeney, P.D. & McFarlin, D.B. (1993) "Worker's evaluations of the "ends" and the "means": An examination of four models of distributive and procedural justice", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55: 23-40
- Taris, T., Le Blanc, P., Schaufeli, B y Scherurs, G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work and Stress*, 19 (3),238-255
- Taris TW, Schreurs PJG, Van Iersel-Van Silfhout IJ (2001). Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff: towards a dual process model for the effects of occupational stress. *Work & Stress*, 15 (4), 283-296.
- Tifner S., Martín P., Albanesi de Nasetta S., de Bortoli. M. Burnout en el colectivo docente, STVDIVM. Revista de humanidades. 2006, Vol 12, pp. 279-291
- Torres, C. (2001). ¿ Estrés o burnout. *Agenda salud*, (24).
- Tripp, T. M., Bies, R. J., & Aquino, K. (2007). A vigilante model of justice: Revenge, reconciliation, forgiveness, and avoidance. *Social Justice Research*, 20(1), 10-34.
- Trontin, C., Lassagne, M., Boini, S., & Rinal, S. (2010). Le coût du stress professionnel en France en 2007.
- Ussahawanitchakit, P. (2008). Building job satisfaction of certified public accountants (CPAs) in Thailand: effects of role stress through role conflict, role ambiguity, and role overload. *Journal of Academy of Business and Economics* , 8, 12-22.
- Van der Doef, M., y Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.
- Varonen, U. y Mattila, M. (2000). The safety climate and the relationship to safety practices, safety of the work environment and occupational accidents in eight wood-processing companies. *Accident Analysis and Prevention*, 32, 761-769.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Bustamante, M. C. A., & Giraldo, J. (2006). Panorama Sobre Los Estudios De Clima Organizacional En Bogota, DC (1994-2005). *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 2(2), 329-349.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), 87-114.

- Van Yperen, N.W., y Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 46(3), 339-348.
- Verhoeven, C., Maes, S., Kraaij, V., y Joeke, K. (2003). The job demand-control-social support model and wellness/health outcomes: A European study. *Psychology and Health*, 18(4), 421-440.
- Vinaccia, S. & Alvaran, L. (2004). El síndrome del burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psychologica*, 3 (1), 35-45.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 314-334.
- Walkey, F. H., & Green, D. E. (1992). An exhaustive examination of the replicable factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 52(2), 309-323.
- Watson, R., Gardiner, E., Hogston, R., Gibson, H., Stimpson, A., Wrate, R. y Deary, I. (2009). A longitudinal study of stress and psychological distress in nurses and nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 18(2), 270-278.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of applied psychology*, 87(3), 590.
- Whitman, D. S., Caleo, S., Carpenter, N. C., Horner, M. T., & Bernerth, J. B. (2012). Fairness at the collective level: A meta-analytic examination of the consequences and boundary conditions of organizational justice climate. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 776.
- Winefield AH. (2000). Stress in academe: Some recent research findings. In D.T. Kenny, J.G. Carlson,
- Winefield AH, Jarret R. (2001). Occupational stress in university staff. *International Journal of Stress Management*, 8 (4), 285-298.
- Winefield AH, Gillespie N, Stough C, Dua J, Hapuararchchi J. (2002). Occupational stress in Australian Universities: A national survey 2002. A Report to the Vice Chancellors, National Tertiary Education Union, Faculty and Staff of Australian Universities, and The Ministers for Education and Health.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of organizational Behavior*, 18(5), 491-499.

- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, 33(2), 141-160.
- Yip, B., Rowlinson, S., & Siu, O. L. (2008). Coping strategies as moderators in the relationship between role overload and burnout. *Construction Management and Economics*, 26(8), 871-882.
- Zangaro, G. A., & Soeken, K. L. (2007). A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Research in nursing & health*, 30(4), 445-458.
- Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.
- Zohar, D. (1997). Predicting burnout with a hassle-based measure of role demands. *Journal of organizational Behavior*, 18(2), 101-115.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo I. CUESTIONARIO DEL PRIMERO ESTUDIO



Departamento de Psicología
Social

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

INSTRUCCIONES GENERALES:

1. Su participación es muy importante. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de los enunciados respondiendo -según la forma que se indique- la casilla o número que mejor exprese su opinión.
2. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que exprese mejor su propia experiencia. Estamos interesados en su opinión, por lo tanto es muy importante que responda con sinceridad. Recuerde que es totalmente anónimo.
3. Sólo se permite una respuesta por pregunta. Si desea cambiar alguna de las respuestas tache totalmente la casilla de la respuesta incorrecta y vuelva a responder.

4. Si no está seguro, por favor, marque la respuesta que más se acerque a su caso
5. Todas las preguntas son igualmente importantes, por favor, no se salte ninguna.

¡Gracias por su colaboración!

A.- Fuentes de presión en su trabajo

Prácticamente cualquier cosa puede ser una fuente potencial de presión para alguien en un momento dado, y las personas perciben las fuentes potenciales de presión de modo diferente. La persona que dice que está “en un momento de tremenda presión” generalmente quiere decir que tiene demasiadas cosas que hacer. Pero esto es sólo una parte de la situación.

Las afirmaciones que siguen son fuentes potenciales de presión. Le pedimos que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para Vd. Por favor, conteste rodeando con un círculo el número de respuesta que mejor indique su experiencia de acuerdo con la escala siguiente:

Con toda evidencia es una fuente de presión	6
Con bastante evidencia es una fuente de presión	5
Con alguna evidencia es una fuente de presión	4
Con alguna evidencia no es una fuente de presión	3
Con bastante evidencia no es una fuente de presión	2
Con toda evidencia no es una fuente de presión	1

1	Tener demasiado trabajo que hacer.	6 5 4 3 2 1
2	Ausencia de poder e influencia.	6 5 4 3 2 1
3	Llevarme el trabajo a casa.	6 5 4 3 2 1
4	Tener que trabajar muchas horas al día.	6 5 4 3 2 1
5	Conflicto entre distintas tareas y demandas de mi trabajo.	6 5 4 3 2 1
6	Factores que no están bajo su control directo.	6 5 4 3 2 1
7	Tomar decisiones importantes.	6 5 4 3 2 1
1.	Haber perdido el control sobre algo.	0 1 2 3 4
2.	Se me restringe mi libertad o mi autonomía.	0 1 2 3 4
3.	Haber perdido poder e influencia.	0 1 2 3 4

B.- Su bienestar

Examine la lista que le ofrecemos a continuación e indique con qué frecuencia le ha ocurrido cada una de estas molestias en los últimos tres meses. Por favor, responda rodeando con un círculo el número que corresponda a su respuesta en la escala:

Con mucha frecuencia	6
Con bastante frecuencia	5
Con relativa frecuencia	4
Algunas veces	3
Pocas veces	2
Nunca o raras veces	1

1. Imposibilidad de conciliar el sueño o mantenerse dormido/a durante la noche.	6	5	4	3	2	1
2. Jaquecas y dolores de cabeza	6	5	4	3	2	1
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	6	5	4	3	2	1
4. Sensación de cansancio extremo o agotamientos, sin motivo aparente.	6	5	4	3	2	1
5. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual.	6	5	4	3	2	1
6. Disminución del interés sexual.	6	5	4	3	2	1
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	6	5	4	3	2	1
8. Disminución del apetito.	6	5	4	3	2	1
9. Temblores musculares (ej., tics nerviosos, parpadeo).	6	5	4	3	2	1
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	6	5	4	3	2	1
11. Tentaciones de no levantarse por la mañana.	6	5	4	3	2	1
12. Tendencia a sudar y/o palpitaciones.	6	5	4	3	2	1
13. Toma relajantes o tranquilizantes.	6	5	4	3	2	1
14. Acude al médico por molestias anteriormente citadas.	6	5	4	3	2	1

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que describen cómo se puede sentir la gente. Lea cada una de ellas atentamente y rodee con un círculo el número de la columna derecha que mejor describa como se ha sentido Vd. en los últimos 7 días. Utilice para ello, la escala que presentamos a continuación y, por favor, no deje sin contestar ninguna frase.

Nunca	0
Raras veces	1
Unas veces sí otras no	2
Bastantes veces	3
Siempre	4

4. Tengo la sensación de no haber triunfado en la vida.	0	1	2	3	4
5. Tengo la sensación de ser una persona con éxito.	0	1	2	3	4
6. Me siento derrotado por la vida.	0	1	2	3	4
7. Tengo la sensación de ser básicamente un ganador.	0	1	2	3	4
8. Tengo la sensación de que he perdido mi reputación y mi prestigio.	0	1	2	3	4
9. Tengo la sensación de que la vida me ha golpeado con mucha frecuencia.	0	1	2	3	4
10. Me siento impotente.	0	1	2	3	4
11. Tengo la sensación de haber perdido la confianza en mí mismo.	0	1	2	3	4
12. Me siento capaz de afrontar lo que me depara la vida.	0	1	2	3	4
13. Tengo la sensación de haber caído en un pozo sin fondo.	0	1	2	3	4
14. Me siento abatido.	0	1	2	3	4
15. Tengo la sensación de ser un perdedor.	0	1	2	3	4
16. Tengo la sensación de haber “tirado la toalla”.	0	1	2	3	4
17. Me siento “fuera de combate”.	0	1	2	3	4
18. Tengo la sensación de haber perdido batallas importantes en la vida.	0	1	2	3	4
19. Siento que no hay nada por lo que valga la pena luchar.	0	1	2	3	4

C.- Accidentes.

Haga memoria, por favor, y díganos si ha sufrido algún tipo de accidente en el último año, en las siguientes situaciones:

1. **En los desplazamientos de ida y vuelta al trabajo**(ponga una cruz):

No

Si

Si la respuesta es afirmativa ¿Cuántos?_____

Si es más de uno rellene estos datos para tantas veces como sea necesario

1° accidente:

¿Cuál fue el medio de transporte?

1	2	3
En vehículo particular público conducido por mí	En vehículo de la empresa conducido por mí	En transporte

¿Cuál fue la gravedad?

1	2	3
Leve	Grave	Muy grave

2° accidente:

¿Cuál fue el medio de transporte?

1	2	3
En vehículo particular público conducido por mí	En vehículo de la empresa conducido por mí	En transporte

¿Cuál fue la gravedad?

1	2	3
Leve	Grave	Muy grave

3° accidente:

¿Cuál fue el medio de transporte?

1	2	3
En vehículo particular público conducido por mí	En vehículo de la empresa conducido por mí	En transporte

¿Cuál fue la gravedad?

1	2	3
Leve	Grave	Muy grave

¿Cuál es la distancia aproximada desde su casa a su trabajo?: _____

2. ¿Ha sufrido algún accidente en su horario laboral?(ponga una cruz):

No

Si

Si la respuesta es afirmativa ¿Cuántos?_____

Si es más de uno rellene estos datos para tantas veces como sea necesario

1er accidente:

¿Cuál fue la gravedad?

1	2	3
Leve	Grave	Muy grave

2º accidente:

¿Cuál fue la gravedad?

1	2	3
Leve	Grave	Muy grave

3er accidente:

¿Cuál fue la gravedad?

1	2	3
Leve	Grave	Muy grave

La posibilidad de que le ocurra un accidente laboral en su organización es:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muy alta Alta Media Baja Muy baja

La posibilidad de que ocurra un accidente laboral en su Unidad es:

1 2 3 4 5
Muy alta Alta Media Baja Muy baja

3. ¿Ha sufrido algún accidente en su tiempo libre?(ponga una cruz):

No

Si

Si la respuesta es afirmativa ¿Cuántos?_____

Si es más de uno rellene estos datos para tantas veces como sea necesario

1er accidente:

¿Cuál fue la gravedad?

1 2 3
Leve Grave Muy grave

2º accidente:

¿Cuál fue la gravedad?

1 2 3
Leve Grave Muy grave

3er accidente:

¿Cuál fue la gravedad?

1 2 3
Leve Grave Muy grave

D.- A continuación se presentan algunas afirmaciones sobre sus hábitos en relación a su salud. Y experiencias recientes (ponga una cruz a la respuesta elegida)

- **¿Realiza algún tipo de ejercicio planificado? (Ponga una cruz)**

Siempre	Habitualmente
Cuando es posible	Ocasionalmente
No habitualmente	Raras veces

- **¿Tiene tiempo para relajarse, desconectar?**

Siempre	Habitualmente
Cuando es posible	Raramente

- **¿Tiene algún “hobby”?**

Si

No

- **¿Cuántas horas le dedica a la semana? _____ horas.**

- **¿Ha experimentado alguna situación estresante importante en los últimos meses que haya tenido un efecto importante sobre Vd?.**

Si

No

- **¿Ha tenido alguna enfermedad de cierta importancia en los últimos meses?**

Si

No

- **¿Ha participado en algún curso sobre el estrés?**

Si

No

- **¿Ha tenido sesiones de relajación o masaje para controlar el estrés?**

Si

No

- Si tuviera la posibilidad de trabajar en otro centro de la empresa, en condiciones similares a las actuales (económicas, puesto trabajo, horario...) ¿Con qué probabilidad abandonaría su puesto de trabajo?(rodee con un círculo la respuesta).

	1	2	3	4
5				
	Con ninguna	Alguna	Media	Mucha
Con toda				
	Probabilidad	Probabilidad	Probabilidad	Probabilidad
Probabilidad				

- Si tuviera la posibilidad de encontrar un trabajo en otra empresa, en condiciones similares a las actuales (económicas, puesto trabajo, horario...) ¿Con qué probabilidad abandonaría su empresa?(rodee con un círculo la respuesta).

	1	2	3	4
5				
	Con ninguna	Alguna	Media	Mucha
Con toda				
	Probabilidad	Probabilidad	Probabilidad	Probabilidad
Probabilidad				

- Cuántas yeces ha faltado al trabajo en los últimos 12 meses por problemas de salud?

--	--

- ¿Cuántos días laborales ha faltado al trabajo en los últimos 12 meses por problemas desalud?

--	--

- ¿Cuántos bajas por enfermedad ha tenido Vd. en los últimos 12 meses?

--	--

- **Motivo de la baja:** _____

- **¿Fuma?** *(ponga una cruz)*

Si

No

- **En caso de que fume, ¿Qué cantidad de tabaco consume diariamente?**

--	--

(nº de cigarrillos diarios)

- **¿Ha constatado algún cambio en sus hábitos de consumo de tabaco en los últimos 3 meses?** *(ponga una cruz)*

Más de lo habitual

Igual que siempre

Menos de lo habitual.

- **¿Bebe alcohol?** *(ponga una cruz)*

Si

No

- **En caso afirmativo, ¿Cuántas unidades promedio a la semana?** *(Considerando 1 Unidad = 1/3 de cerveza, o un vaso de vino, o una copa de licor, o un vaso de algún combinado con alcohol)*

--	--

(Unidades)

- **¿Ha constatado algún cambio en sus hábitos de consumo de alcohol en los últimos 3 meses?** (ponga una cruz)

Más de lo habitual

Igual que siempre

Menos de lo habitual.

E.- Para terminar responda, por favor, a las siguientes preguntas sobre datos personales y laborales escribiendo las respuestas en los recuadros correspondientes:

- **Edad:** _____ años

- **Sexo:**(Ponga una cruz)

Hombre

Mujer

- 1. **Estado Civil:** (Ponga una cruz)

Casado/a

Separado/a

Soltero/a

Viudo/a

Divorciado/a

Vive con su compañero/a

- **Si está casado o vive con su pareja ¿Trabaja su pareja?** (Ponga una cruz)

No

Si

A tiempo completo,

A Tiempo Parcial,

Ocasionalmente,

- **Numero de Hijos dependientes de Vd.:**

Cocineros/as	TASOC	ATS	Aux Ayud Domicilio
Lavandería	Trabajador/a Social	Fisioterapeutas	
Administrativos/as			
Limpieza		Director/a Residencia	

- **Tipo de contrato:** (*Ponga una cruz*)
Indefinido Tiempo parcial
Prácticas Obra y Servicio
- **Señale el tipo de jornada laboral tiene:** (*Ponga una cruz*)
Jornada Continua Turnos rotativos
Jornada Partida Turnos Fijos
Semana Comprimida Trabajo nocturno.

¿Cuantas horas trabaja a la semana? _____ horas

Anexo II. CUESTIONARIO DEL SEGUNDO Y TERCER ESTUDIO



Departamento de
Organización de Empresas



Departamento de Psicología
Social y de las
Organizaciones

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Solicitamos su colaboración para la realización de un proyecto de investigación entre la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) y la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), sobre la Calidad de Vida Laboral en la Educación Primaria y Secundaria de la Comunidad Valenciana. Su participación es muy importante, le rogamos conteste a todas las preguntas con la mayor sinceridad. Para cualquier sugerencia o aclaración y para conocer los resultados del estudio puede escribir a vdiez@ctt.upv.es.

INSTRUCCIONES GENERALES:

6. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de los enunciados respondiendo -según la forma que se indique- la casilla o número que mejor exprese su opinión.
7. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que exprese mejor su propia experiencia. Estamos interesados en su opinión, por lo tanto es muy importante que responda con sinceridad. Recuerde que es totalmente anónimo.
8. Sólo se permite una respuesta por pregunta. Si desea cambiar alguna de las respuestas, vuelva a responder, antes de su envío definitivo.

9. Si no está seguro, por favor, marque la respuesta que más se acerque a su caso
10. Todas las preguntas son igualmente importantes, por favor, no se salte ninguna.
11. El tiempo de respuesta del cuestionario está alrededor de 25 min.
12. El cuestionario estará accesible hasta el 30 de junio de 2014.

¡MUCHAS GRACIAS!

- **Responda, por favor, a las siguientes preguntas sobre datos personales y laborales escribiendo las respuestas en los recuadros correspondientes:**

Edad: _____ años

Sexo:(*Ponga una cruz*)

- Hombre
- Mujer

- **Nivel académico alcanzado** (*Ponga una cruz a la formación máxima alcanzada*):

- Diplomatura y Arquitectura o Ingeniería Técnica
- Licenciatura, Arquitectura, Ingeniería Superior o Grados
- Título de Doctor
- Otros

- **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?**

- Menos de 1 año
- Entre 1 año y 5 años
- Entre 6 años y 10 años
- Entre 11 de 20 años
- Más de 20 años

- **NIVEL EDUCATIVO:** (*Ponga una cruz*)

EDUCACIÓN PRIMARIA

- 1° Ciclo
- 3° Ciclo
- 2° Ciclo
- Infantil

EDUCACIÓN SECUNDARIA

- PCPI
- ESO
- Bachillerato
- Ciclos formativos grado medio
- Ciclos formativos grado superior

DEPARTAMENTOS:

- Científico Tecnológico
- Lenguaje
- Artístico
- Humanístico
- Formación Profesional
- Orientación
- Otros

- **CATEGORÍA PROFESIONAL:** *(Ponga una cruz)*

EDUCACIÓN PRIMARIA

- Director/a
- Jefe/a de estudios
- Secretario/a
- Profesor/a tutor/a
- Profesor/a coordinador/a
- Profesor/a Especialista
- Otros

EDUCACIÓN SECUNDARIA

- Director/a
- Jefe/a de estudios
- Secretario/a
- Profesor/a
- Profesor/a Especialista
- Administrativos/as
- Bedel

Tipo de Centro Educativo: (Ponga una cruz)

- Centro Público
- Centro Concertado
- Centro Privado

- **Tipo de contrato:** *(Ponga una cruz)*

- Funcionario de carrera
- Profesor interino

- Contrato indefinido
- Contrato temporal

B. En qué grado, las siguientes situaciones le han podido producir tensión y estrés. Puntúe al lado de cada frase cada una de las situaciones que le presentamos, con la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Ninguna	Muy poca	Alguna	Moderada	Bastante	Mucha	Extrema
Tensión	Tensión	Tensión	Tensión	Tensión	Tensión	Tensión

1. Mi empleo requiere trabajar más deprisa._____
2. Tengo que trabajar mucho._____
3. No se me exige trabajar demasiado._____
4. Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo._____
5. En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles._____
6. Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que estoy haciendo....._____
7. Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a ponerme en él más tarde_____
8. Tengo que trabajar contrarreloj....._____
9. A menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar el de otras personas o departamento....._____
10. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas._____
11. En mi trabajo tengo que hacer muchas tareas repetitivas._____
12. Mi trabajo requiere que sea creativo._____
13. Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta._____
14. Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación._____
15. Tengo muy poco margen de libertad para decidir cómo hacer mi trabajo._____
16. En mi trabajo llevo a hacer una gran cantidad de cosas diferentes._____
17. Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo cada día._____
18. Tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé hacer._____
19. Mis compañeros de trabajo son competentes._____
20. Mis compañeros de trabajo son hostiles o conflictivos conmigo._____
21. Mis compañeros de trabajo se interesan por mí como persona._____
22. Mis compañeros de trabajo son agradables....._____
23. Mis compañeros de trabajo ayudan a sacar el trabajo adelante._____
24. Mis compañeros de trabajo fomentan el trabajo en equipo._____
25. A mi jefe le preocupa el bienestar de los que trabajan con él._____
26. Mi superior presta atención a lo que le digo._____
27. Mi superior es hostil o conflictivo conmigo._____
28. Mi superior ayuda a sacar el trabajo adelante._____
29. Mi superior consigue que la gente trabaje en equipo._____

C. Todas organizaciones evalúan a sus empleados ya sea de manera formal o informal, es decir con sistemas objetivos y conocidos por todos o careciendo de estos sistemas. Las siguientes preguntas se refieren a su percepción de cómo se realiza en su organización esta evaluación. En qué medida cree que:

Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	Mucho
----------	---	---	---	---	---	---	---	-------

1. Usted ha podido expresar sus puntos de vista y sentimientos en la evaluación.	1 2 3 4 5 6 7
2. La evaluación se aplica de forma similar a todos los miembros de su organización	1 2 3 4 5 6 7
3. La evaluación se aplica sin incurrir en sesgos o errores.	1 2 3 4 5 6 7
4. La evaluación se basa en información adecuada.	1 2 3 4 5 6 7

5. Los resultados de la evaluación reflejan el esfuerzo que usted pone en su trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
6. Su situación en la organización es adecuada teniendo en cuenta el trabajo que usted realiza.	1 2 3 4 5 6 7
7. Su situación en la organización refleja lo que usted contribuye con su trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
8. En la evaluación se le ha tratado de manera educada.	1 2 3 4 5 6 7
9. En la evaluación se le ha tratado con respeto.	1 2 3 4 5 6 7
10. En la evaluación ha recibido comentarios u observaciones inadecuados.	1 2 3 4 5 6 7
11. En la evaluación la comunicación ha sido sincera.	1 2 3 4 5 6 7

D. Cómo considera actualmente su estado físico de salud general: (rodée con un círculo la respuesta).

1	2	3	4	5	6	7
Deteriorado	Muy malo	Malo	Norma	Bueno	Muy bueno	Excelente

E. Por favor, indique con qué frecuencia experimenta en su trabajo cada una de las experiencias que describimos a continuación. Utilice para ello la siguiente escala

Nunca		1
Alguna vez al año o menos	2	
Una vez al mes o menos		3
Algunas veces al mes	4	
Una vez por semana		5
Algunas veces por semana	6	
Todos los días		7

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	1 2 3 4 5 6 7
2. Al final de la jornada me siento agotado.	1 2 3 4 5 6 7
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
4. El trabajo diario es realmente una tensión para mí.	1 2 3 4 5 6 7
5. Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
6. Me siento “quemado” por el trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
7. Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de esta organización.	1 2 3 4 5 6 7
8. Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
9. Pienso que he perdido el entusiasmo por mi profesión.	1 2 3 4 5 6 7
10. Creo que soy bueno en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7

11. Me siento estimulado cuando logro algo en el trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
12. Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
13. Sólo deseo hacer mi trabajo y que no me molesten.	1 2 3 4 5 6 7
14. Creo que me he vuelto más cínico en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
15. Dudo de la importancia de mi trabajo.	1 2 3 4 5 6 7
16. Creo que tengo confianza en mí eficacia para alcanzar los objetivos.	1 2 3 4 5 6 7

F. Valore los ítems utilizando la siguiente escala rodeando con un círculo la alternativa que mejor exprese su grado de acuerdo o desacuerdo.

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7
Muy Indiferente Muy
en desacuerdo de acuerdo

1 Se engaña a sus supervisores para tapar un error	1 2 3 4 5 6 7
2 Se desperdicia el tiempo en los puesto de trabajo	1 2 3 4 5 6 7
3 Se utilizan recursos de la empresa sin autorización	1 2 3 4 5 6 7
4 Se ausentan del trabajo sin motivo	1 2 3 4 5 6 7
5 Se llega tarde al trabajo de forma intencionada	1 2 3 4 5 6 7
6 Se realiza de forma intencional un trabajo que no se ajusta a los criterios de calidad	1 2 3 4 5 6 7
7 Se hace de forma intencional un trabajo malo o incorrecto	1 2 3 4 5 6 7
8 Se atienden mal a los alumnos/as	1 2 3 4 5 6 7
9 Se trata mal a los compañeros	1 2 3 4 5 6 7
10 Se atiende mal a los padres	1 2 3 4 5 6 7

G. Señale su grado de satisfacción con los diferentes aspectos de su trabajo. Siga la siguiente escala:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7
Muy Indiferente Muy
Insatisfecho Satisfecho

1 Satisfacción con las tareas docentes	1 2 3 4 5 6 7
--	---------------

2 Satisfacción con la relación con mis compañeros	1 2 3 4 5 6 7
3 Satisfacción con la relación con mis jefes y supervisores	1 2 3 4 5 6 7
4 Satisfacción con la formación	1 2 3 4 5 6 7
5 Satisfacción con el sueldo	1 2 3 4 5 6 7
6 Considerando todos los aspectos de su trabajo, su grado de satisfacción es:	1 2 3 4 5 6 7

H. En qué medida cree que las siguientes afirmaciones definen la situación de su equipo de trabajo.

Para contestar mejor al cuestionario, partimos de la definición de que los equipos de trabajo son unidades, orientadas a la realización de determinadas tareas, compuestas por un pequeño nº de miembros que se relacionan para conseguir determinadas objetivos grupales.

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Nada Muy poco Poco Algo Bastante Mucho Muchísimo

1. Tiene claros los objetivos de su equipo de trabajo	1 2 3 4 5 6 7
2. Cree que esos objetivos son útiles y apropiados	1 2 3 4 5 6 7
3. Cree que esos objetivos son realistas y pueden conseguirse	1 2 3 4 5 6 7
4. Piensa que los miembros de su equipo están implicados con los objetivos del equipo	1 2 3 4 5 6 7
5. Generalmente en el equipo se comparte la información	1 2 3 4 5 6 7
6. En su equipo se escuchan todos los puntos de vista incluso los de las minorías	1 2 3 4 5 6 7
7. Las discrepancias en las ideas o propuestas no suponen un rechazo de las personas que las proponen	1 2 3 4 5 6 7
8. Existe confianza entre los miembros de su equipo	1 2 3 4 5 6 7
9. Nuestro equipo está siempre dispuesto a buscar nuevas soluciones	1 2 3 4 5 6 7
10. Dispongo fácilmente de ayuda para el desarrollo de nuevas ideas	1 2 3 4 5 6 7
11. En nuestro equipo nos tomamos el tiempo necesario para desarrollar nuevas ideas	1 2 3 4 5 6 7
12. Los miembros de su equipo se apoyan en el desarrollo y aplicación de nuevas ideas	1 2 3 4 5 6 7
13. Los miembros de su equipo aportan ideas útiles y ayuda práctica para hacer su trabajo lo mejor posible	1 2 3 4 5 6 7
14. Usted y los miembros de su equipo se ayudan mutuamente para realizar un trabajo de alta calidad	1 2 3 4 5 6 7
15. Los miembros de su equipo están preparados para cuestionar la forma de hacer el trabajo	1 2 3 4 5 6 7
16. El equipo tiene criterios claros de lo que sus miembros deben intentar lograr para conseguir la excelencia del equipo	1 2 3 4 5 6 7
17. Hay un interés real entre sus compañeros para que el equipo logre niveles elevados de rendimiento	1 2 3 4 5 6 7
18. Tenemos un contacto regular entre nosotros	1 2 3 4 5 6 7
19. Los miembros del equipo nos reunimos frecuentemente para hablar tanto de manera formal como informal	1 2 3 4 5 6 7
20. Nos consideramos unos a otros como miembros del equipo	1 2 3 4 5 6 7

I. Hasta qué punto considera que en su equipo de trabajo se están consiguiendo los siguientes objetivos:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Nada Muy poco Poco Algo Bastante Mucho Muchísimo

1. El rendimiento de mi equipo de trabajo es el adecuado	1	2	3	4	5	6	7
2. Se cumplen los procesos de calidad establecidos	1	2	3	4	5	6	7
3. El grado seguridad y salud laboral es el óptimo	1	2	3	4	5	6	7
4. Los miembros del equipo hacen sugerencias innovadoras para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5. Se siguen las reglas e instrucciones de la empresa con sumo cuidado	1	2	3	4	5	6	7
6. El grado de absentismo justificado de los componentes de su equipo es reducido	1	2	3	4	5	6	7
7. El grado de absentismo injustificado de los componentes de su equipo es reducido	1	2	3	4	5	6	7

Anexo III. CUESTIONARIO DEL CUARTO ESTUDIO



Departamento de Psicología Social y de las

Solicitamos su colaboración para realización de un proyecto de investigación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en colaboración con algunos miembros de esta Universidad, sobre los factores determinantes del rendimiento de los grupos de investigación universitarios españoles. La economía se está moviendo hacia lo que se denomina la Sociedad del Conocimiento cada vez más sobre la base de ciencia y tecnología. La investigación pública explica aproximadamente dos tercios de toda la investigación y el desarrollo, y está concentrada en las universidades y centros de investigación públicos. Por ello es lógico que haya, cada vez más, preocupación en optimizar los recursos públicos que se ponen a disposición de los procesos de producción del conocimiento. Los grupos de investigación juegan un papel fundamental en la generación del conocimiento de las universidades, ya que dan respuesta a la creciente complejidad e interdisciplinariedad, en un entorno en el que predomina la incertidumbre.

En este estudio se pone énfasis en el análisis de los grupos de investigación en sí mismos, esto es, en su estructura, sus procesos de interacción y en la actividad del grupo como tal. Lo que nadie discute y se acepta como un hecho claro y demostrado es que la dinámica de los grupos influye en el mejor o peor rendimiento.

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que exprese mejor su propia experiencia. Estamos interesados en su opinión, por lo tanto es muy importante que responda con sinceridad. Recuerde que este cuestionario es totalmente **anónimo**.

Sólo se permite **una respuesta por pregunta**. Si desea cambiar alguna de las respuestas tache totalmente la casilla de la respuesta incorrecta y señale la correcta de forma clara.

Si no está seguro, **marque la respuesta que más se acerque** a su caso.

Todas las preguntas son igualmente importantes, por favor, no se salte ninguna.

¡Gracias por su colaboración!

DATOS GENERALES

1. **Edad:** ≤ 30 años Entre 31 y 40 años Entre 41 y 50 años ≥ 50 años

2. **Sexo:** Mujer Hombre

3. **Titulación académica:**

—

4. **Doctor/a:** Si No

5. **Tiene algún Sexenio:** Si No **¿Cuántos?** _____

6. **Categoría Profesional** (ponga una cruz):

Catedrático/a de Universidad Profesor/a Colaborador/a Otros:

Titular de Universidad Ayudante

Catedrático/a de Escuela Universitaria Profesor/a Asociado/a

Titular de Escuela Universitaria Personal no PDI de la Universidad

Profesor/a Ayudante Doctor Becarios/as

7. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en actividades de investigación y de transferencia de tecnología?** _____ años

8. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Universidad? _____ años

9. ¿Pertenece a un Instituto o Centro de Investigación de la Universidad? Si No

10. Si pertenece a un Centro o Instituto de Investigación, nombre del mismo:

11. Con cuantos miembros de su Grupo de I+D+I colabora, normalmente, en actividades de investigación y de transferencia de tecnología: _____

12. En la siguiente tabla debe cumplimentar el NÚMERO DE CONTACTOS que tienen los miembros del Grupo I+D+I, y que hayan dado lugar, o que pueda dar lugar en un futuro próximo, a alguna colaboración en actividades investigación y de transferencia de tecnología.

	GRUPOS DE I+D+I		EMPRESAS / ENTIDADES	
	INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN			
	Contactos potenciales	Proyectos/ Contratos firmados	Contactos potenciales	Proyectos/Contratos firmados
PROPIA UNIVERSIDAD				
COMUNIDAD				
IBITO NACIONAL				
IBITO INTERNACIONAL				

13. Díganos en qué medida cada una de las afirmaciones que le presentamos a continuación describe su situación cuando realiza actividades relacionadas con la investigación y la transferencia de tecnología dentro del Grupo I+D+I. Conteste basándose en la siguiente escala:

1-----2-----3-----4-----5

Nada Poco Algo Bastante Mucho

1. En mi trabajo sé lo que puedo y no puedo hacer	1	2	3	4	5
2. Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están bien planificados	1	2	3	4	5
3. Distribuyo adecuadamente el tiempo en mi trabajo	1	2	3	4	5
4. Conozco cuáles son mis responsabilidades y competencias en el trabajo	1	2	3	4	5
5. Sé exactamente lo que se espera de mí en mi trabajo	1	2	3	4	5
6. Las instrucciones acerca de lo que tengo que hacer en mi trabajo son claras	1	2	3	4	5
7. Los procedimientos que he de emplear para desempeñar mi trabajo son claros	1	2	3	4	5
8. En mi trabajo tengo que hacer cosas que deberían hacerse de manera diferente	1	2	3	4	5
9. Se me encargan tareas sin los recursos y medios materiales para realizarlas	1	2	3	4	5
10. Tengo que saltarme reglas o normas para realizar mis tareas	1	2	3	4	5
11. En mi trabajo recibo peticiones incompatibles de dos o más personas	1	2	3	4	5
12. Realizo tareas innecesarias	1	2	3	4	5
13. Recibo peticiones incompatibles con los procedimientos establecidos	1	2	3	4	5
14. Realmente estoy integrado en mi Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
15. Estoy contento con las actividades que realizo en el Grupo de I+D+I al que pertenezco	1	2	3	4	5
16. Algunos de mis mejores amigos pertenecen al Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
17. Los miembros del Grupo de I+D+I están unidos en la obtención de los objetivos del mismo	1	2	3	4	5
18. Los integrantes del Grupo de I+D+I se suelen relacionar fuera del ámbito de trabajo	1	2	3	4	5
19. En qué medida se producen fricciones personales entre los miembros de su Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
20. En los conflictos entre los miembros del Grupo de I+D+I se trata de encontrar soluciones que satisfagan a los interesados	1	2	3	4	5
21. Se aborda con rapidez la solución de problemas que surgen entre los miembros del Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
22. Se cumplen los plazos con regularidad.	1	2	3	4	5
23. Se presiona para que mejoren los resultados.	1	2	3	4	5
24. Existe un perfil para pertenecer al Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
25. Hay establecidos criterios de reparto económicos	1	2	3	4	5

26. Hay definido un plan estratégico del Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
27. Existen normas de funcionamiento en el Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5

14. A continuación se ofrecen una serie de conductas que se producen en las relaciones entre el responsable del Grupo de I+D+I y los miembros o componentes del mismo. Conteste basándose en la siguiente escala:

1-----2-----3-----4-----5

Mucho **Nada** **Poco** **Algo** **Bastante**

SU RESPONSABLE DE GRUPO DE I+D+I:

1. Mantienen contactos con los compañeros de profesión asistiendo a congresos, seminarios o debates sobre temas de trabajo	1 2 3 4 5
2. Dedicar un tiempo, regularmente, para relacionarse con otros profesores de la Universidad	1 2 3 4 5
3. Muestra su satisfacción por los esfuerzos de los miembros del Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
4. Atiende con más cuidado el trabajo de los miembros del Grupo de I+D+I con menos experiencia.	1 2 3 4 5
5. Aborda con rapidez la solución de los problemas que surgen en el Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
6. Promueve entre los miembros el compartir la información y las ideas para lograr un clima de intereses comunes.	1 2 3 4 5
7. Reúne periódicamente a los miembros del Grupo de I+D+I para tratar los problemas del trabajo.	1 2 3 4 5
8. Trata de asignar a sus miembros las tareas que desearían realizar en los nuevos proyectos.	1 2 3 4 5
9. Exige de sus miembros el trabajo bien hecho.	1 2 3 4 5
10. Establece normalmente con los miembros relaciones de respeto y confianza mutuas.	1 2 3 4 5
11. Felicita a los miembros cuando realizan bien su trabajo	1 2 3 4 5
12. Comunica y discute con los miembros del Grupo I+D+I los objetivos y prioridades de las tareas	1 2 3 4 5
13. Se reúnen regularmente para detectar y analizar los problemas que surgen en el desarrollo de proyectos y contratos	1 2 3 4 5
14. En las crisis temporales, toma decisiones rápidas y eficaces para controlar la situación	1 2 3 4 5
15. Dirige las reuniones con los miembros del Grupo I+D+I buscando un intercambio de ideas franco y abierto	1 2 3 4 5

16. Normalmente delega decisiones o tareas de importancia en personas de su confianza.	1 2 3 4 5
17. Proporciona a sus empleados ocasiones de expresar abiertamente sus objeciones y desacuerdos a sus planes y decisiones.	1 2 3 4 5
18. Requiere informes periódicos para evaluar el rendimiento del Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
19. Se informa de las dificultades que tienen los miembros del Grupo de I+D+I en su trabajo.	1 2 3 4 5
20. Responde puntualmente a los requerimientos de información de los miembros del Grupo de I+D+I que éstos necesitan para realizar sus actividades adecuadamente	1 2 3 4 5
21. Establece y explica las normas de régimen interno que se deben seguir en el trabajo	1 2 3 4 5
22. Reúne periódicamente a los miembros del Grupo que tienen tareas interdependientes con el fin de coordinar sus acciones	1 2 3 4 5
23. Trata con los miembros del Grupo de las posibles soluciones a imprevistos	1 2 3 4 5

15. **En qué medida cada una de las afirmaciones que le presentamos a continuación describe su situación cuando realiza actividades relacionadas con la investigación y la transferencia de tecnología dentro del Grupo I+D+I.**

1-----2-----3-----4-----5

Mucho **Nada** **Poco** **Algo** **Bastante**

1. Los Programas de Ayudas a la Investigación, el Desarrollo y la Innovación, de su Universidad, fomentan la cantidad y la calidad de la investigación	1	2	3	4	5
2. Su Universidad reconoce la investigación y transferencia de tecnología que desarrolla su Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
3. La política de investigación de Universidad contribuye a que los Grupo de I+D+I consigan sus propios objetivos	1	2	3	4	5
4. Su Grupo de I+D+I está dotado de recursos y equipos de investigación	1	2	3	4	5
5. El que alguno de los integrantes del Grupo I+D+I pertenezca a estructuras de gestión de la universidad puede, puede favorecer los resultados del mismo.	1	2	3	4	5
1. Cuál es su grado de autonomía en su trabajo dentro del Grupo I+D+I	1	2	3	4	5
2. Hasta qué punto, en su trabajo dentro del Grupo I+D+I, le permite decidir por sí mismo el modo de ejecutar sus tareas	1	2	3	4	5
3. Hasta qué punto puede organizar usted las tareas (orden, forma de llevarlas a cabo, etc.) que debe realizar en su trabajo dentro del Grupo I+D+I	1	2	3	4	5
4. Hasta qué punto posee información sobre los resultados de su trabajo en el Grupo I+D+I	1	2	3	4	5
5. En qué medida conoce los indicadores de rendimiento sobre los que se está evaluando su trabajo en el Grupo I+D+I	1	2	3	4	5
6. El responsable del Grupo I+D+I le informa habitualmente de cómo está haciendo su trabajo	1	2	3	4	5
7. La dificultad de mi trabajo me supone un reto personal	1	2	3	4	5
8. Cuanto tiempo, de su jornada laboral, dedica a comunicarse o relacionarse con los miembros de su Grupo de I+D+I, en actividades de investigación y transferencia de tecnología	1	2	3	4	5
9. Considera provechosa, esa comunicación para el trabajo de investigación y de transferencia de tecnología	1	2	3	4	5
10. Cuanto depende su trabajo de la colaboración con los miembros de Grupo I+D+I.	1	2	3	4	5

16. En qué medida cree que las siguientes afirmaciones definen la situación de su Grupo de I+D+I. Siga la siguiente escala:

1-----2-----3-----4-----5

Mucho Nada Poco Algo Bastante

1. Tiene claros los objetivos de su Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
2. Cree que esos objetivos son útiles y apropiados	1	2	3	4	5
3. Cree que el resto de su Grupo de I+D+I coincide con esos objetivos	1	2	3	4	5
4. Cree que esos objetivos son realistas y pueden conseguirse	1	2	3	4	5
5. Piensa que los miembros de su Grupo de I+D+I están implicados con los objetivos del mismo	1	2	3	4	5
6. Generalmente en el Grupo de I+D+I se comparte la información	1	2	3	4	5
7. Los miembros del Grupo de I+D+I se sienten comprendidos y aceptados por el resto	1	2	3	4	5
8. En el Grupo de I+D+I se escuchan todos los puntos de vista incluso los de las minorías	1	2	3	4	5
9. Los miembros de su Grupo de I+D+I se esfuerzan por compartir la información entre todos	1	2	3	4	5
10. Las discrepancias en las ideas o propuestas no suponen un rechazo de las personas que las proponen	1	2	3	4	5
11. En el Grupo de I+D+I hay personas que intentan controlar al resto	1	2	3	4	5
12. Se siente amenazado al exponer nuevas ideas en su Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
13. Existe confianza entre los miembros de su Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
14. En qué medida los compañeros generan una atmósfera de seguridad y cooperación en el Grupo de I+D+I	1	2	3	4	5
15. Nuestro Grupo de I+D+I está siempre dispuesto a buscar nuevas soluciones	1	2	3	4	5
16. Dispongo fácilmente de ayuda para el desarrollo de nuevas ideas	1	2	3	4	5
17. Su Grupo de I+D+I está abierto y responde adecuadamente a los cambios	1	2	3	4	5
18. Los miembros de este Grupo de I+D+I están siempre buscando nuevas formas de solucionar los problemas	1	2	3	4	5
19. En nuestro Grupo de I+D+I nos tomamos el tiempo necesario para desarrollar nuevas ideas	1	2	3	4	5
20. Los miembros del Grupo de I+D+I se apoyan mutuamente para desarrollar y aplicar nuevas ideas	1	2	3	4	5
21. Los miembros del Grupo de I+D+I aportan y comparten recursos para la aplicación de nuevas ideas	1	2	3	4	5
22. El Grupo de I+D+I evalúa continuamente su trabajo con el objeto de mejorar su rendimiento	1	2	3	4	5
23. Usted y los miembros de su Grupo de I+D+I se ayudan mutuamente para realizar un trabajo de alta calidad	1	2	3	4	5
24. Los miembros de su Grupo de I+D+I están preparados para cuestionar la forma de hacer el trabajo	1	2	3	4	5

25. El Grupo de I+D+I es capaz de evaluar de forma crítica su potencial con el objeto de lograr el mejor rendimiento	1 2 3 4 5
26. Hay un interés real entre sus compañeros para que el Grupo de I+D+I logre niveles elevados de rendimiento	1 2 3 4 5
27. El Grupo de I+D+I tiene criterios claros de lo que sus miembros deben intentar lograr para conseguir la excelencia del equipo	1 2 3 4 5
28. Los miembros del Grupo de I+D+I intentan ganar discutiendo y defendiendo sus propias ideas	1 2 3 4 5
29. Sus compañeros le aportan el apoyo y la información constructiva con el objeto de animarle a hacer su trabajo lo mejor posible	1 2 3 4 5
30. Los miembros del Grupo de I+D+I expresan sus ideas libremente	1 2 3 4 5
31. En primer lugar intentamos comprender completamente el problema antes de buscar una solución	1 2 3 4 5
32. En el Grupo de I+D+I los puntos de vista diferentes ayudan a entender las distintas posibilidades	1 2 3 4 5
33. En el Grupo de I+D+I todas las ideas se exponen antes, para ser evaluadas después	1 2 3 4 5
34. Nos consideramos unos a otros como miembros del Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
35. Tenemos un contacto frecuente entre nosotros	1 2 3 4 5
36. Los miembros del Grupo de I+D+I nos solemos reunir frecuentemente para hablar de manera informal	1 2 3 4 5

17. Señale su grado de satisfacción con los diferentes aspectos de su trabajo en su Grupo de I+D+I. Siga la siguiente escala:

1-----2-----3-----4-----5

Muy

Indiferente

Muy

Insatisfecho

Satisfecho

1. Satisfacción con las tareas que desempeña en su Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
2. Satisfacción con la relación con mis compañeros del Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
3. Satisfacción con la relación con el responsable del Grupo de I+D+I	1 2 3 4 5
4. Satisfacción con el aprendizaje obtenido	1 2 3 4 5
5. Satisfacción con las recompensas económicas	1 2 3 4 5
6. Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo (espacio, horario, iluminación, etc.)	1 2 3 4 5
7. Considerando todos los aspectos de su trabajo dentro del Grupo de I+D+I, su grado de satisfacción es:	1 2 3 4 5
8. Satisfacción con el Centro o Instituto de Investigación (en el caso de pertenecer)	1 2 3 4 5
9. Satisfacción con el Departamento	1 2 3 4 5
10. Satisfacción con la Universidad	1 2 3 4 5

18. Las siguientes preguntas se refieren a su percepción sobre los diferentes procesos de evaluación de la investigación y la transferencia de tecnología a que es sometido usted como profesor/investigador y/o su Grupo de I+D+I por la Universidad.

1-----2-----3-----4-----5

No, en absoluto Indiferente

Si, absolutamente

11. Usted ha podido expresar sus puntos de vista y sentimientos durante el proceso de evaluación.	1 2 3 4 5
12. Usted ha podido influir en los resultados de su evaluación.	1 2 3 4 5
13. El proceso de evaluación es aplicado de forma similar a todos los Grupos de I+D+I	1 2 3 4 5
14. El proceso de evaluación se aplica sin incurrir en sesgos o errores.	1 2 3 4 5
15. El proceso de evaluación se basa en información adecuada.	1 2 3 4 5
16. Ha podido revisar y discutir los resultados de su evaluación.	1 2 3 4 5
17. El proceso de evaluación se basan en normas éticas.	1 2 3 4 5
18. Los resultados que ha conseguido en la evaluación reflejan el esfuerzo que usted pone en su trabajo.	1 2 3 4 5
19. Su situación en la universidad es adecuada teniendo en cuenta el trabajo que usted realiza.	1 2 3 4 5
20. Su situación en la universidad refleja lo que usted contribuye con su trabajo.	1 2 3 4 5
21. Su situación está justificada por su rendimiento.	1 2 3 4 5
22. En la evaluación se le ha tratado de manera educada.	1 2 3 4 5
23. En la evaluación se le ha tratado de manera digna.	1 2 3 4 5
24. En la evaluación se le ha tratado con respeto.	1 2 3 4 5
25. En la evaluación ha recibido comentarios u observaciones inadecuados.	1 2 3 4 5
26. En la evaluación la comunicación con los profesores ha sido sincera.	1 2 3 4 5
27. Se le han explicado detenidamente los procedimientos de evaluación.	1 2 3 4 5
28. Las explicaciones han respondido a los procedimientos utilizados.	1 2 3 4 5
29. Se les han comunicado los detalles de la evaluación de forma adecuada.	1 2 3 4 5
30. La información se ha ajustado a las necesidades específicas de los profesores	1 2 3 4 5