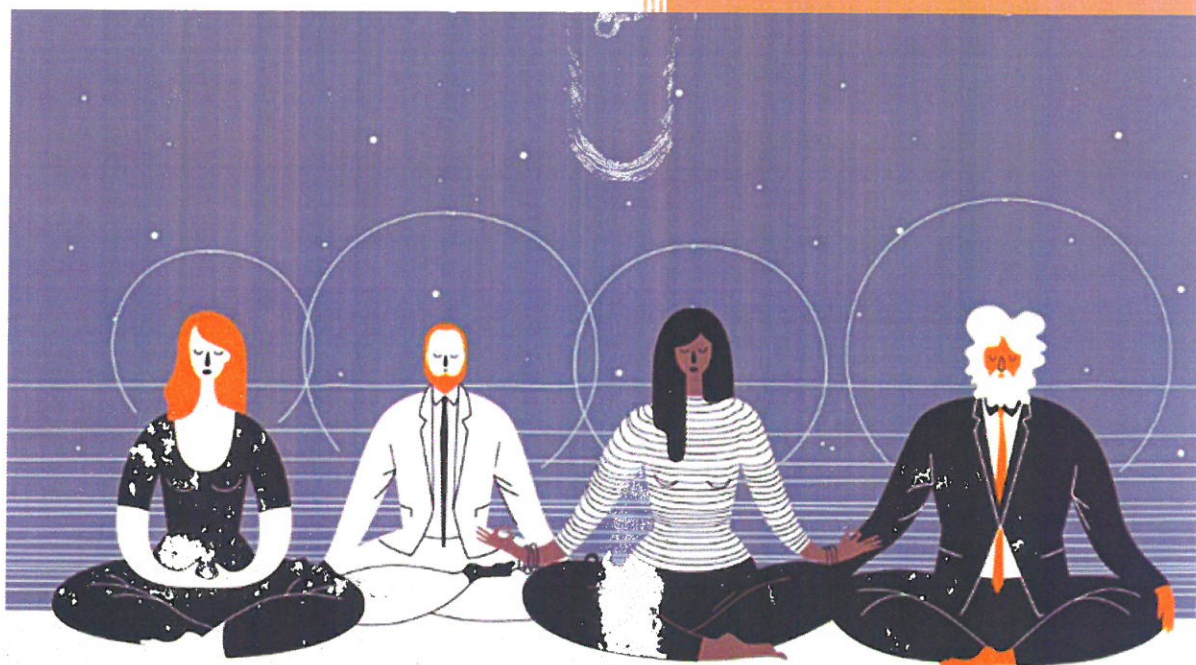


PROYECTO BIENESTAR LABORAL SOSTENIBLE INFORME DE RESULTADOS



PROYECTO SUBVENCIONADO POR

Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

PARTICIPANTES Y COLABORADORES



Índice General

<u>Introducción</u>	3
<u>Clima organizacional</u>	4
<u>Engagement</u>	6
<u>Desempeño Laboral</u>	8
<u>Burnout</u>	9
<u>Estrés de rol</u>	11
<u>Quejas psicosomáticas</u>	12
<u>Mindfulness</u>	145
<u>Capital psicológico</u>	167
<u>Bienestar psicológico</u>	179
<u>Satisfacción laboral</u>	21
<u>Conclusiones</u>	24
<u>Referencias</u>	26

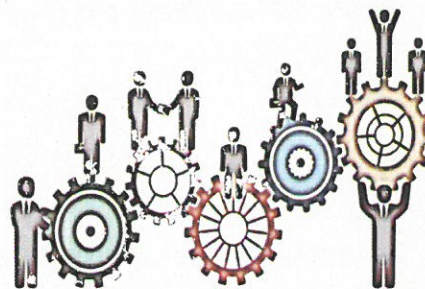
Índice de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Clima organizacional.....	6
<i>Tabla 2.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Engagement.....	7
<i>Tabla 3.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Desempeño laboral.....	9
<i>Tabla 4.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Burnout	10
<i>Tabla 5.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Estrés de Rol	12
<i>Tabla 6.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Quejas psicosomáticas	134
<i>Tabla 7.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Desempeño Laboral	156
<i>Tabla 8.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Capital Psicológico	178
<i>Tabla 9.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Bienestar Psicológico.....	20
<i>Tabla 10.</i> Puntuaciones pretest-postest en la variable Satisfacción Laboral.....	22

Introducción

Este documento pretende mostrar los resultados que se han obtenido de la comparación de las distintas puntuaciones relacionadas con los talleres realizados en el proyecto de Bienestar Laboral Sostenible.

El objetivo general del Proyecto “Bienestar Laboral Sostenible” ha sido profundizar en la investigación sobre las intervenciones de Mindfulness y Capital Psicológico. Se parte de la hipótesis en la cual estas intervenciones mejoran el bienestar de los trabajadores. Para ello se han diseñado y puesto en práctica talleres de intervención, basados en estas habilidades personales, con la intención de dotar a los empleados del personal de administración y servicios (PAS) de la universidad de recursos y herramientas para afrontar posibles dificultades en su día a día en el trabajo.



La intervención ha constado de las siguientes fases:

En primer lugar, se ha realizado una medición pretest de las variables clima organizacional, engagement, desempeño laboral, burnout, estrés de rol, quejas psicosomáticas, mindfulness, capital psicológico, bienestar psicológico y satisfacción laboral, estableciendo una línea base de las variables.

En segundo lugar, se han implementado dos talleres, uno de capital psicológico y otro de mindfulness.

El capital psicológico constituye un constructo relativamente novedoso, que realza la importancia de la personalidad en los procesos de bienestar ocupacional. Consiste en un

Informe de Resultados

recurso personal que incrementa la capacidad para hacer frente a situaciones difíciles, lo que favorece el bienestar y un desempeño laboral superior. El capital psicológico lo componen cuatro dimensiones: autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia.

El mindfulness es la atención o conciencia plena. Se concibe como una experiencia caracterizada por la conciencia del momento presente, sin juicios y con aceptación. Esta experiencia tiene beneficios en el ámbito ocupacional, pudiendo afrontar demandas estresantes sin resistencia, con aceptación, dando cabida a una mayor flexibilidad en nuestras respuestas y en la posible resolución a estas demandas.

En tercer lugar, se ha llevado a cabo una nueva medición de las variables objeto de estudio (postest), posterior a los talleres, para constatar en qué magnitud se han modificado las variables del estudio.

A continuación, se detallarán las distintas variables que han configurado el cuestionario utilizado para este Diagnóstico de Bienestar Laboral Sostenible, y se procederá a analizar en primer lugar, su evolución individual en las distintas variables y, en segundo lugar, la evolución general de su grupo.

Finalizando este documento, se expondrán brevemente las conclusiones que se han derivado de este estudio.



Informe de Resultados

Clima organizacional

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional.

En este proyecto, se han medido las siguientes dimensiones de clima organizacional:

Clima de apoyo: grado en que las relaciones entre los miembros son de colaboración, ayuda mutua y amistosas.

Clima de innovación: grado en que las nuevas ideas son estimuladas y bien recibidas.

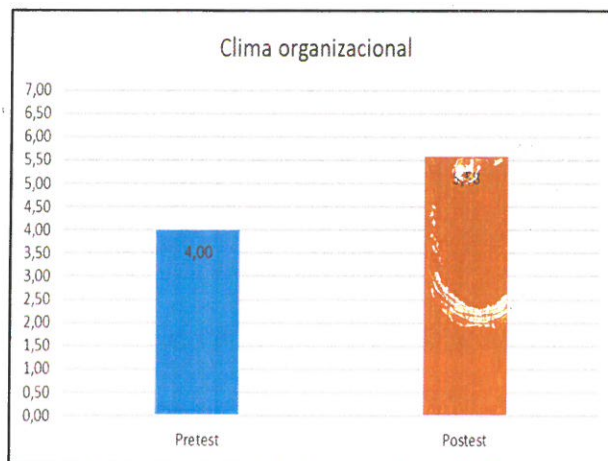
Clima de metas: grado en que actividades y comunicaciones del equipo están orientadas a la consecución de objetivos previamente establecidos.

Clima de reglas: grado en que conductas de los miembros de la organización están reguladas por normas y reglas formalmente establecidas.

El instrumento de medida para esta variable ha sido el cuestionario FOCUS-93. Este cuestionario fue desarrollado por el equipo europeo de investigación FOCUS (*“First Organizational Climate/Culture Unified Search”*) (Van Muijen et al., 1999). La escala utilizada para la evaluación de esta variable estaba compuesta por 12 ítems. Para todos los ítems del cuestionario sobre *“Clima Organizacional”*, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 7 puntos, desde *“1: Totalmente en desacuerdo”* hasta *“7: Totalmente de acuerdo”*.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la variable Clima Organizacional.

Tabla 1. Puntuaciones pretest-postest en la variable Clima Organizacional.



Como podemos observar en la gráfica anterior, se ha obtenido un crecimiento en los valores postest de la variable clima organizacional, de 4,00 en el pretest, la puntuación cambia a 5,58 en el postest. Se considera un aumento positivo, en la medida de que cuanto más se acerque la puntuación a 7, mejor será la percepción del clima organizacional que tienen los empleados en la organización.

Engagement

El engagement es un estado motivacional positivo relacionado con el trabajo, caracterizado por una sensación de realización personal, sensación de energía y conexión con su trabajo.



Está compuesto por tres dimensiones:

Vigor: hace referencia a los niveles de energía y resiliencia mental.

Dedicación: implicación en el trabajo y sentimientos de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto.

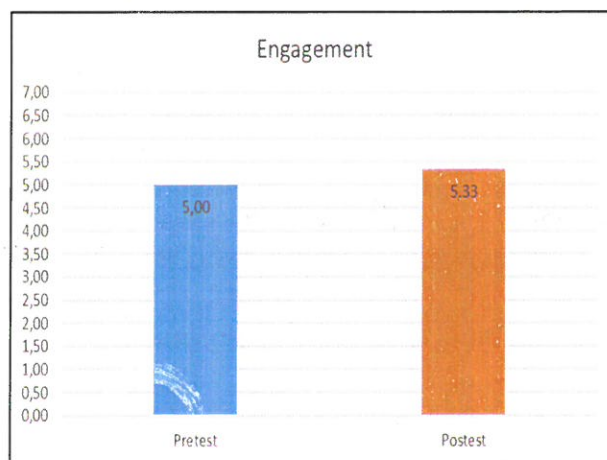
Informe de Resultados

Absorción: concentración y ensimismamiento.

El instrumento de medida es la versión española (3 ítems) del cuestionario “*Utrecht Work Engagement Scale*” (Schaufeli, et al. 2002), adaptado a equipos de trabajo por Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli (2003). Para todos los ítems, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 7 puntos, donde “1: *Nunca/Ninguna vez*” hasta “7: *Siempre/Todos los días*”.

A continuación, se muestran los resultados en la variable Engagement.

Tabla 2. Puntuaciones pretest-postest en la variable Engagement.



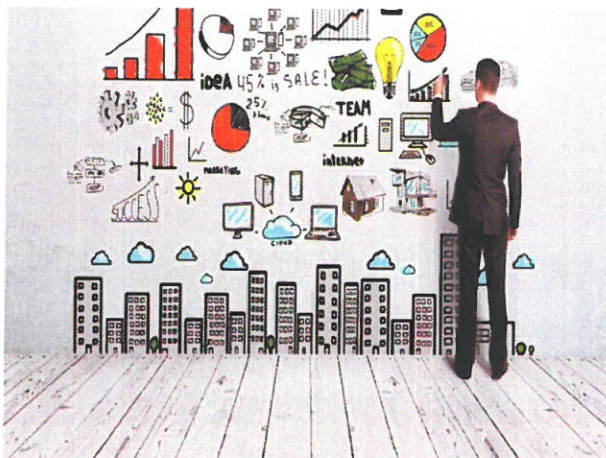
Tal y como se presenta en la gráfica, los datos muestran un aumento en los valores de la variable engagement en la medida postest, pasando de una puntuación de 5,00 en el pretest, a una puntuación de 5,33 en el postest. Este aumento supone un cambio positivo, puesto que a medida que la puntuación se acerque a 7 mayor será la implicación de los empleados con su actual puesto de trabajo.

Informe de Resultados

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la capacidad de cumplir objetivos y hacer frente de manera efectiva y eficaz a demandas en el contexto de tu trabajo.

Está compuesto por dos dimensiones:



Desempeño intra-rol: son las tareas formales que forman parte del cargo asociado a un puesto de trabajo concreto y a sus responsabilidades.

Desempeño extra-rol: son los esfuerzos que van más allá de lo establecido y tienen que ver con la forma de prestar

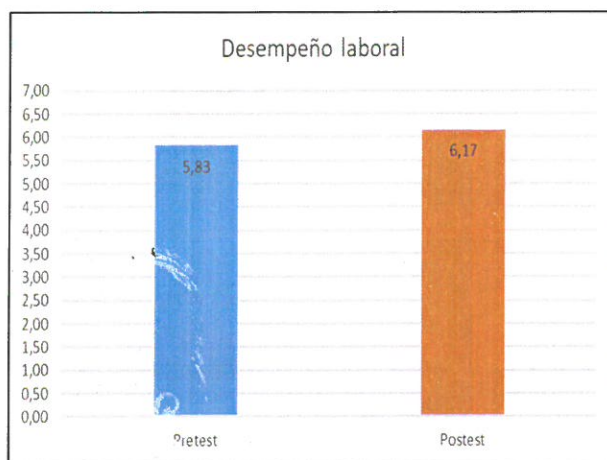
ayuda y colaborar en situaciones extraordinarias.

El instrumento de medida de esta variable fue la escala de Goodman y Svyantek (1999). Para todos los ítems, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 7 puntos, desde “1: *Totalmente en desacuerdo*” hasta “7: *Totalmente de acuerdo*”.

A continuación, se expone una gráfica con los resultados en el pretest y el postest en la variable Desempeño Laboral.

Informe de Resultados

Tabla 3. Puntuaciones pretest-postest en la variable Desempeño laboral.



Tal y como se observa en la gráfica, la organización ha aumentado la puntuación en desempeño laboral, basado en las percepciones de sus empleados. En este caso, se pasa de 5,83 en el pretest a 6,17 en el postest. Esto se traduce en un cambio positivo, puesto que conforme mayores percepciones de eficiencia y eficacia tengan los empleados sobre su trabajo, más óptimo serán sus valores de bienestar.

Burnout

El burnout es un síndrome que se describe como una respuesta a estresores emocionales e interpersonales, que los individuos experimentan en su trabajo de una manera prolongada, y de los esfuerzos



para hacer frente a tareas, responsabilidades y a presiones organizacionales, de clientes y compañeros, así como a la gestión de las emociones.

Se han medido tres dimensiones:

Informe de Resultados

Agotamiento emocional: es el nivel de sentimiento de no poder dar más de sí a nivel emocional y una disminución de propios recursos emocionales.

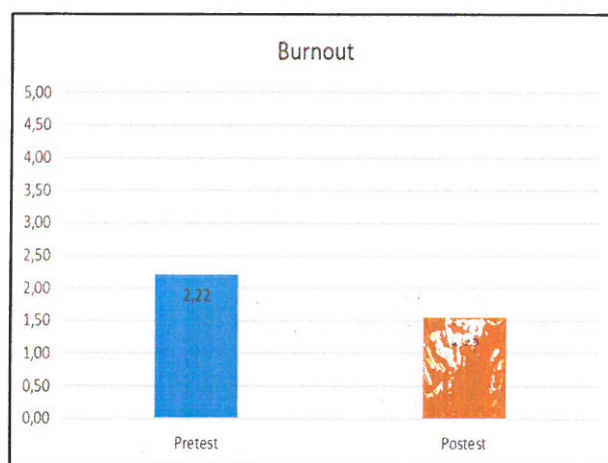
Ausencia de realización personal: disminución de sentimientos de competencia.

Despersonalización: respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas clínicas respecto a los usuarios o clientes.

El instrumento de medida para esta variable fue el cuestionario “*Maslach Burnout Inventory (MBI)*” de Maslach y Jackson (1986). Para todos los ítems, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: *Muy en desacuerdo*”, hasta “5: *Muy de acuerdo*”.

A continuación, se presentan los resultados de la variable Burnout en el pretest y postest.

Tabla 4. Puntuaciones pretest-postest en la variable Burnout.



Tal y como se aprecia en la gráfica, se observa una disminución de los valores del postest de la variable burnout. La puntuación del pretest de 2,22 pasa a ser de 1,56 en el postest. Este cambio se valora positivamente, cuanto más se acerque el valor en esta

Informe de Resultados

variable al valor 1, significa que casi nunca o nunca percibe la sensación de estar quemado en su puesto de trabajo.

Estrés de rol

El estrés de rol es un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas y de carácter comportamental que se dan ante ciertas características o aspectos adversos o entornos del trabajo.



Se han medido tres dimensiones:

Ambigüedad de rol: es el grado de incertidumbre que el trabajador que desempeña un puesto tiene respecto al mismo.

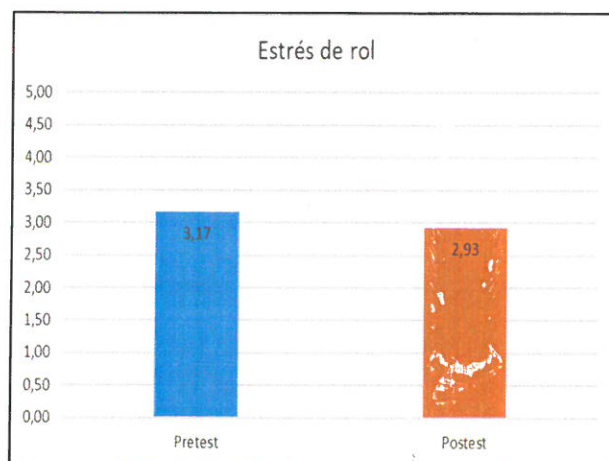
Conflicto de rol: grado de estrés cuando el empleado recibe demandas incompatibles.

Sobrecarga de rol: grado de estrés producido ante diferentes demandas a una persona que no pueden ser atendidas al mismo tiempo.

El instrumento de medida para esta variable fue el cuestionario de Rizzo, House y Lirtzman (1970). Éste está compuesto por 17 ítems. Para todos los ítems del cuestionario sobre “Estrés de rol”, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: *Muy en desacuerdo*”, hasta “5: *Muy de acuerdo*”.

Seguidamente, se presenta una gráfica con los resultados del pretest-postest en la variable Estrés de rol.

Tabla 5. Puntuaciones pretest-postest en la variable Estrés de rol.



Tal y como puede observarse en la gráfica, se aprecia una disminución en los valores en el postest de la variable estrés de rol. La puntuación en el pretest de 3,17 pasa a ser de 2,93 en el postest. Este cambio se valora positivamente, dado que a medida que la puntuación en esta variable se acerque a 1, significará que los empleados en la organización perciben menos estrés de rol. A pesar de esto, sigue presentando niveles notables de estrés de rol de cara a futuras intervenciones.

Quejas psicósomáticas

Las quejas psicósomáticas son un conglomerado de síntomas físicos y fisiológicos (dolor de cabeza, pérdida de apetito, náuseas, fatiga ...) cuya causa se entiende de tipo ambiental o psicológica.



Esta variable se midió usando la dimensión de “salud-enfermedad física” del “Occupational Stress Indicator (OSI)” de Cooper, Sloan y Williams (1988), compuesta por 11 ítems; los empleados/as indicaban la frecuencia con la que habían experimentado

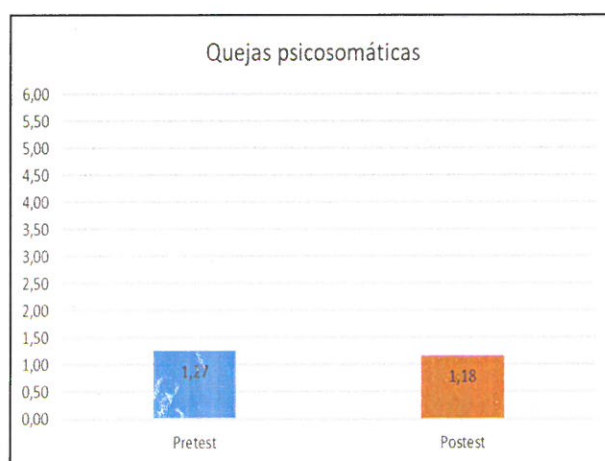
Informe de Resultados

molestias psicosomáticas en los últimos tres meses (ej. “Imposibilidad de conciliar el sueño o mantenerse dormido/a durante la noche”). Se utilizó una escala de respuestas tipo Likert que oscilaba entre “1: *Nunca/raras veces*” y “6: *Con mucha frecuencia*”.

Para todos los ítems del cuestionario sobre “Quejas psicosomáticas”, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: *Nunca/raras veces*”, hasta “6: *Con mucha frecuencia*”.

A continuación, se presenta una gráfica con los resultados en el pretest y el postest de la variable Quejas psicosomáticas.

Tabla 6. Puntuaciones pretest-postest en la variable Quejas psicosomáticas.

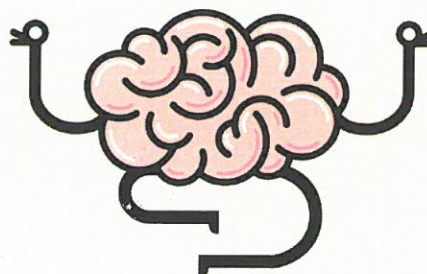


Tal y como se observa en la gráfica, existe un leve decrecimiento de los valores del postest de la variable quejas psicosomáticas. La puntuación de 1,27 en el pretest, pasa a ser de 1,18 en el postest. Se valora como una tendencia favorable, dado que a medida que sus puntuaciones se acercan a 1, significará que nunca o raras veces padece síntomas psicosomáticos. No obstante, las puntuaciones en el pretest ya eran muy bajas, por lo que, según sus respuestas en este cuestionario, no padecía muchos síntomas psicosomáticos previo a la intervención.

VARIABLES DE INTERVENCIÓN

Mindfulness

El mindfulness consiste en una experiencia caracterizada por la conciencia del momento presente, sin juicios y con aceptación. En este cuestionario se han incluido las siguientes dimensiones:



Observación: incluye darse cuenta o atender a las experiencias internas y externas, como sensaciones, cogniciones, emociones, visiones, sonidos y olores.

Describir: se refiere a etiquetar experiencias internas con palabras.

Actuar conscientemente: incluye atender las actividades en el momento presente, al contrario de comportarse mecánicamente mientras la atención se enfoca en otra parte.

No juicio: se refiere a tomar una postura no valorativa hacia los pensamientos y sentimientos.

No reactividad: consiste en la tendencia a permitir que los pensamientos y sentimientos vayan y vengan, sin dejarse atrapar o dejarse llevar por ellos.

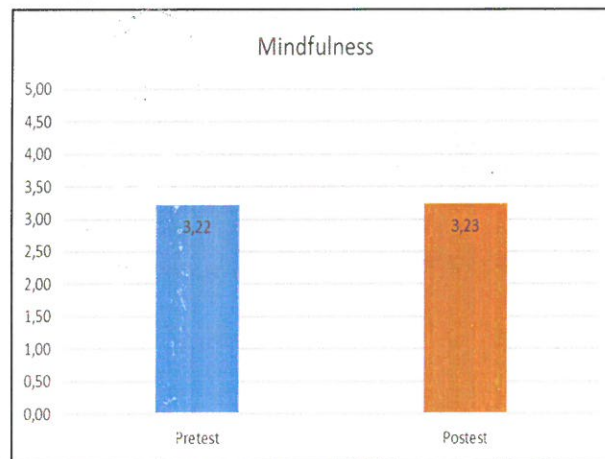
El instrumento de medida que se ha utilizado para medir esta variable ha sido una validación española de la escala abreviada *Five Facet Mindfulness Questionnaire* (FFMQ, Baer y cols., 2008). Las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: Nunca”, hasta “5: Siempre”.

Informe de Resultados

Para todos los ítems del cuestionario sobre “Mindfulness”, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: Nunca”, hasta “5: Siempre”.

Seguidamente, se muestra una gráfica con los resultados obtenidos en el pretest y postest de la variable Mindfulness.

Tabla 7. Puntuaciones pretest-postest en la variable Mindfulness.



En la gráfica previamente presentada, se observa que ha aumentado una centésima sus habilidades de mindfulness. La puntuación de 3,22 en el pretest, pasa a ser de 3,23 en el postest. Esta tendencia se valora positivamente, en la medida que cuanto más se acerque su puntuación a 5 significa que más habilidades de mindfulness posee. No obstante, las puntuaciones en el pretest en esta variable eran medianas, por lo que, según sus respuestas en este cuestionario, los empleados de la organización ya contaban con una cantidad de habilidades mindfulness notable.

Informe de Resultados

Capital psicológico

Tal y como se ha hecho mención en la introducción de este documento, el capital psicológico es un recurso personal, que incrementa la capacidad para hacer frente a situaciones difíciles, lo que favorece el bienestar y un desempeño laboral superior.



Se han medido cuatro dimensiones del capital psicológico:

Autoeficacia: tener confianza para asumir y realizar el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas difíciles.

Optimismo: hacer atribuciones positivas sobre el éxito actual y futuro.

Esperanza: perseverar hacia las metas y, cuando sea necesario, redirigir los caminos hacia dichas metas para tener éxito.

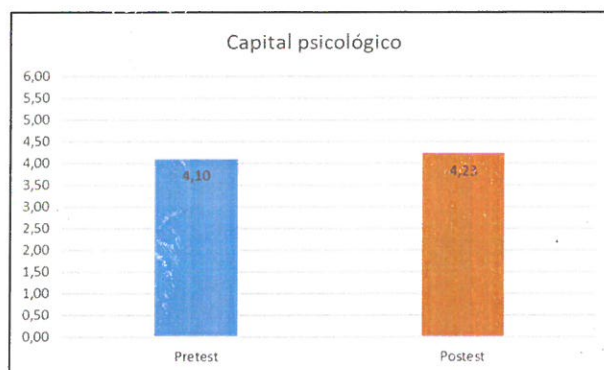
Resiliencia: cuando uno se vea acosado por los problemas y adversidades, mantenerse y recuperarse para alcanzar el éxito.

El instrumento de medida que se ha utilizado con esta variable ha sido el PCQ-12. Éste ha sido traducido de la versión reducida de 12 ítems de Luthans et al. (2007). Para todos los ítems del cuestionario sobre “Capital psicológico”, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: *Nunca/raras veces*”, hasta “6: *Con mucha frecuencia*”.

A continuación, se presenta una gráfica con los resultados del pretest-postest de la variable Capital Psicológico.

Informe de Resultados

Tabla 8. Puntuaciones pretest-postest en la variable Capital psicológico.



En la gráfica se observa un incremento de los valores en el postest de la variable capital psicológico, de 4,10 en el pretest a 4,23 en el postest. Esta tendencia se valora positivamente, puesto que en la medida en que la puntuación se acerque a 6, significará que la persona posee mayores habilidades de capital psicológico. No obstante, según sus respuestas en este cuestionario, en la organización ya se poseían puntuaciones notables en habilidades de capital psicológico previamente a la intervención.

VARIABLES OBJETIVO

Bienestar Psicológico

El bienestar psicológico es un fenómeno social y subjetivo, es decir, que se ve influenciado por el ambiente y es distinto en cada individuo. Centra su atención en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, concebidas como indicadores principales del funcionamiento positivo.



Informe de Resultados

Se han medido las siguientes dimensiones:

Autoaceptación: es una actitud positiva hacia el yo.

Relaciones positivas: consiste en la capacidad de establecer relaciones sociales estables y positivas.

Autonomía: es la capacidad de ser independiente, de regular la conducta por normas internas y ser capaz de resistir la presión social.

Dominio del entorno: capacidad para desarrollar su habilidad para seleccionar y crear aquellos ambientes que favorecen la satisfacción de sus deseos y necesidades.

Crecimiento personal: consiste en el desarrollo de sus potencialidades con el fin de crecer como personas y alcanzar el máximo de sus capacidades.

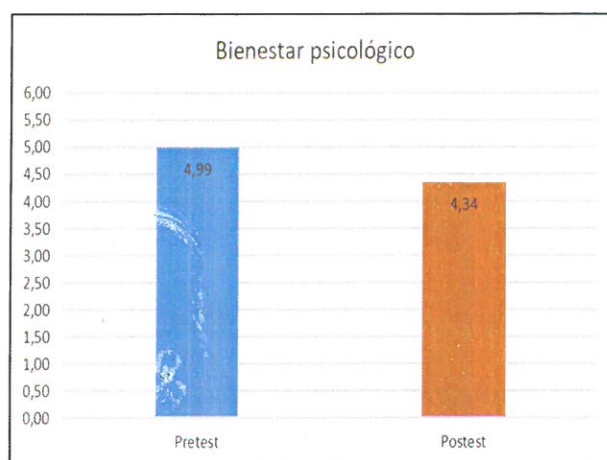
Propósito de vida: consiste en tener una sensación de sentido de vida, una dirección, y para ello, establecer objetivos y metas personales que promuevan la motivación para actuar y desarrollarse.

Esta variable se ha medido con la adaptación española de 39 ítems de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff de Díaz et al. (2005). Para todos los ítems del cuestionario sobre “Bienestar psicológico”, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 5 puntos, donde “1: *Totalmente en desacuerdo*”, hasta “6: *Totalmente de acuerdo*”.

Seguidamente, se presenta una gráfica con los resultados obtenidos en el pretest-postest de la variable Bienestar psicológico.

Informe de Resultados

Tabla 9. Puntuaciones pretest-postest en la variable Bienestar Psicológico.



Como puede observarse en la gráfica, se ha producido en los participantes una leve disminución de los niveles de bienestar psicológico en la medida postest, cambiando de una puntuación de 4,99 en el pretest a una puntuación de 4,34 en el postest. Este cambio se considera negativo, pues a medida que la puntuación se acerque a 1 significará que los empleados expresan menor bienestar psicológico. No obstante, la puntuación permanece considerablemente alta, denotando por consiguiente altos niveles de bienestar psicológico.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

El instrumento de medida utilizado fue el cuestionario CSLPS-EAP/33 (Lloret, González-Romá, Luna y Peiró, 1992)

adaptado a la Universidad de Almería por la Unidad "IPTORA". Para todos los ítems

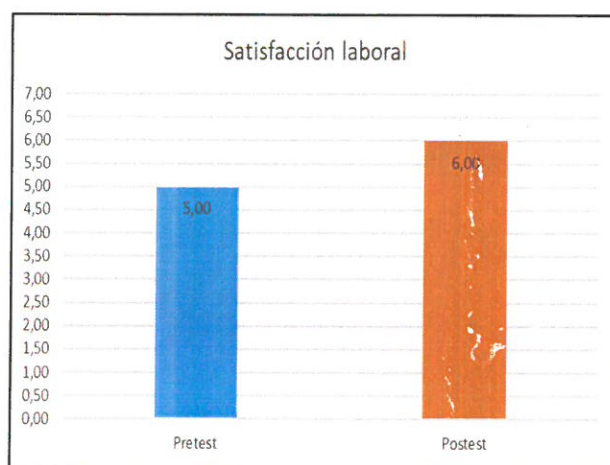


Informe de Resultados

del cuestionario sobre “Satisfacción Laboral”, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 7 puntos, desde “1: *Muy insatisfecho*” hasta “7: *Totalmente Satisfecho*”.

A continuación, se presenta una tabla con los resultados obtenidos en el pretest y el postest en la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 10. Puntuaciones pretest-postest en la variable Satisfacción Laboral.



Tal y como se aprecia en la gráfica, se muestra un aumento considerable en la puntuación del postest, modificándose la puntuación obtenida en el pretest de 5,00 a una puntuación en el postest de 6,00. Esta tendencia se valora positivamente, puesto que a medida que la puntuación se acerque a 7, significará que los empleados se encuentran totalmente satisfechos con diferentes aspectos de su entorno y condiciones laborales. Previamente a la intervención, como posterior a ella, según las puntuaciones observadas los empleados participantes poseen altos niveles de satisfacción con respecto a sus condiciones laborales.

Conclusiones

A continuación, se expondrán los cambios más relevantes que se han experimentado los distintos grupos de intervención a lo largo de su colaboración en este proyecto.

Las cinco variables que ha experimentado un mayor cambio han sido:

Clima organizacional. Se ha modificado su puntuación en el pretest de 4,00 a 5,58 en el postest.

Desempeño laboral: ha modificado su puntuación en el pretest de 5,83 a 6,17 en el postest.

Satisfacción laboral: ha cambiado de un valor de 5,00 en el pretest a un 6,00 en el postest.

Burnout: se ha producido un descenso considerable de los valores de esta variable, pasando de 2,22 en el pretest a 1,56 en el postest.

Bienestar psicológico: esta variable ha disminuido sus valores de 4,99 a 4,34 en el postest.

Por lo que respecta al resto de variables, han sufrido incrementos (engagement, mindfulness y capital psicológico) y disminuciones (estrés de rol, quejas psicosomáticas) en los valores del postest leves.

Se ha comprobado que la variable burnout, ha sido la única cuyo cambio ha sido significativo.

Los resultados arrojados podrían implicar que para que se modifiquen de una forma significativa otras variables a nivel grupal sería necesario invertir mayores sesiones de entrenamiento en los talleres.

Informe de Resultados

Está científicamente contrastado que el mindfulness ofrece efectos positivos en el ámbito de la salud. No obstante, para que estos cambios mencionados anteriormente puedan consolidarse, el mindfulness requiere de una práctica de la meditación continua y prolongada y de la adopción de un estilo de vida basada en la aceptación del cambio, la atención del momento presente y de otras premisas que forman parte de la misma práctica y “filosofía” de la meditación.

Otra posible explicación de estos resultados, ha sido la muerte experimental (pérdida de información de los sujetos pertenecientes a la investigación) que se ha producido en este grupo, no obteniéndose datos del posttest de varios sujetos, y por lo tanto, reduciéndose la muestra para el cálculo de la prueba de significación.

Por último, destacar la necesidad de continuar profundizando en la investigación sobre intervenciones orientadas al aumento del bienestar de los empleados públicos. Este colectivo, tantas veces minusvalorado, es una pieza clave en el desarrollo del bienestar social general. En post de estas mejoras, sería conveniente introducir en los anteriores análisis nuevas variables, como la conducta del líder; o acometer cambios más profundos con un proyecto de una duración superior a los 6 meses y que permitan asentar los cambios en la psique de los empleados.

Referencias

- Coo Calcagni, C., & Salanova, M. (2016). Validación española de la escala abreviada Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ): Un estudio piloto.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator*. Windsor: Nfer-Nelson.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. Escala de Goodman y Svyantek (1999).
- Fúnez, P. A. D., Medina, V. P., & Rodríguez, M. A. M. (2016). Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. *Revista de Psicología*, 34(2), 387-412. Luthans et al. (2007). *Cuestionario PCQ-12*.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press. Rizzo, House y Lirtzman (1970). *Cuestionario de estrés de rol*.
- Pecino, V., Mañas, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., Aguilar-Parra, J. M., Padilla-Góngora, D., & López-Liria, R. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1792.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.