



Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Filosofía y Educación
Escuela de Psicología



Explorando la relación de los estresores laborales en el bienestar de trabajadores del área social en Chile

Trabajo de titulación para optar al grado de
Licenciado en Psicología y al título de Psicólogo

Profesor Guía:

Javiera Pavez Mena

Profesor Corrector:

Carolina Muñoz Proto

Alumnas:

Ignacia Jory Bernales

María Paz Sepúlveda

Tamara Urzúa Pérez

Diciembre, 2015

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE
TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE
TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

**EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL
BIENESTAR DE TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE**

IGNACIA JORY BERNALES – MA PAZ SEPÚLVEDA SÁNCHEZ- TAMARA URZÚA
PÉREZ

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Agradecimientos

Nos gustaría agradecer a todas aquellas personas que fueron parte de este proceso, profesores, amigos y familia. En especial a nuestra profesora guía Javiera Pavez quien nos acogió y contuvo en momentos que fueron necesarios, entregándonos además espacios de confianza para creer en nuestras ideas y convicciones.

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

Resumen

En el presente estudio cuantitativo se releva la necesidad de comprender el bienestar de los trabajadores más allá de sus características personales, incorporando en el análisis las condiciones laborales que forman parte de su trabajo y que actúan como desgastante, categorizadas como estresores laborales. Se estudiaron los niveles de bienestar de trabajadores pertenecientes a una institución ejecutora de programas sociales y se exploró a través de una escala de estresores, las situaciones que estos priorizan e identifican como estresantes en su lugar de trabajo. Los resultados señalan que los trabajadores presentan elevados niveles de bienestar y a su vez priorizan situaciones estresantes relacionadas con la organización y estructura en la forma de llevar a cabo su labor. Finalmente, se discute la relación que existe entre los elevados niveles de bienestar y los estresores laborales identificados con el objetivo de problematizar la situación laboral que viven los trabajadores del área social en Chile, ya que estos constituyen el principal recurso para la ejecución e implementación de la política social.

Palabras Claves: Trabajadores del área social, estresores, bienestar y programas sociales.

Abstract:

In this quantitative study it is revealed the necessity of understanding the well-being of workers beyond their personal characteristics, incorporating the working conditions as part of their work that are exhausting and are categorized as job stressors. The well-being levels of workers belonging to an implementing institution of social programs were studied and screened through a scale of stressors situations that are prioritized and identified as stressors in their workplace. The results show that workers have high levels of well-being and in turn, they prioritize stressful situations related to the organization and structure in the way of carrying out their work. Finally, the relationship between high levels of well-being and work stressors identified in order to problematize the employment situation faced by workers in the social area in Chile is discussed, as these are the main resource for the execution and implementation of social policy.

Key Words: social workers, stressors, welfare, social programs.

Durante la dictadura militar, nuestra sociedad comenzó a sufrir una serie de transformaciones económicas, políticas y sociales, basadas en el establecimiento de un modelo capitalista en su etapa neoliberal, generándose una serie de cambios, que hoy afectan nuestra vida en su conjunto (Baeza y Quiroga, 2013). Una de las dimensiones a considerar, es la transformación que ha sufrido el trabajo en Chile, donde el empleo en el sector público se ve afectado en sus formas tradicionales de trabajo.

Bajo este entendimiento, es posible identificar un tipo particular de trabajador, aquel que ejecuta las políticas sociales del Estado. Para su ejecución estos trabajadores cuentan con financiamiento directo de éste (con asignación estable o vía proyectos concursables), utilizan mecanismos de gestión asociados al cumplimiento de metas y requieren generalmente de profesionales formados en el área social como psicólogos, sociólogos, trabajadores sociales, etc; tendiendo a ofrecer a éstos relaciones y vínculos laborales precarizados (Arredondo y Vidal, 2012).

En el marco de la liberalización económica del mercado, y en lo referente a las políticas sociales, ocurren ciertas reformas en su organización-es posible identificar a los trabajadores del área social, como parte del mecanismo, que busca obtener los productos esperados de la política social, las cuales aunque en los 90' adquieren un tono "participativo" y "promocional" conservan hoy en día una visión subsidiaria y asistencialista (Arredondo y Vidal, 2012)- que tiene por consecuencia la precarización del trabajo público, y que se materializa en la desconcentración y municipalización del Estado, y la emergencia del tercer sector, donde este externaliza ciertas funciones,

implementadas desde el ámbito de intervención privada (Hood, 1991). De esta manera el Estado se responsabiliza en el diseño y financiamiento de las políticas y programas, mientras que la implementación es encargada a organizaciones de carácter privado, ONGs y Corporaciones (Bilbao y Morales, s/f).

Lo anterior da cuenta que la precarización se encuentra materializada en ciertos aspectos fundamentales que cristalizan la realidad actual de los trabajadores del área social en Chile: los "estresores laborales" categorizan situaciones que condicionan y contribuyen en la perpetuación de su situación y a su desgaste (Peiró y Rodríguez, 2008).

La situación contractual que viven los trabajadores a través de la vinculación laboral flexible se constituye como situación desgastante, sumado a que lleva a generar altas tasas de rotación de personal, aspecto que dificulta el trabajo de los equipos. Otro aspecto importante ha sido el apoyo del equipo de trabajo - considerando la alta demanda emocional que conlleva esta labor- incorporando aspectos como: espacios de interacción entre compañeros, espacios de reflexión y de compartir las experiencias vividas (Arón y Llanos, 2004). El énfasis de la institución muchas veces se encuentra en los resultados del programa, invisibilizando los procesos del equipo que son parte del trabajo (Bilbao, Canales y Haz, 2012).

Además se debe considerar la coordinación intra e inter institucional, en lo que refiere a supervisores u otras personas de la organización o programa. Cuando este aspecto no es satisfactorio, la comunicación entre trabajadores y organización es deficiente y no existe conocimiento sobre el trabajo realizado (logros o dificultades), ni espacios de retroalimentación, dificultando el

cumplimiento y desempeño del trabajador (Bilbao et al., 2012).

La labor del trabajador del área social requiere del desarrollo y puesta en práctica de habilidades y capacidades que ayudan a que este pueda entregar un servicio completo e íntegro a las personas que lo necesitan. En ocasiones sus tareas van más allá de lo requerido formalmente y de la mera ejecución de un programa, teniendo que conocer y manejar sus emociones, y llevar a cabo un trabajo coordinado con otros profesionales e instituciones de la red. Esto implica gran presión sobre el trabajador, una alta demanda de recursos personales que conlleva fácilmente al desgaste laboral, implicando también efectos en su vida personal y su bienestar (Bilbao et al., 2012).

Las aproximaciones que tienen los lugares de trabajo a la problemática del bienestar, se encuentran enfocadas en profundizar en herramientas que permitan mejorar las experiencias de autocuidado y cuidado de equipos desde una perspectiva individual y grupal, basadas en características personales de cada trabajador y en las realidades multiproblemáticas con las cuales deben trabajar (Aron y Llanos, 2004; Farkas y Santana, 2007).

Lo expuesto en los párrafos anteriores sobre la realidad laboral de los trabajadores del área social permite dar cuenta de la complejidad y multiplicidad de factores que integran esta problemática, haciéndose necesario abordarla y comprenderla de manera integral.

Dada la importancia que adquieren los trabajadores del área social y sus equipos para el funcionamiento del programa y la ejecución de la política social, es importante apuntar a su cuidado y bienestar. Ellos deben ser prioritarios para trabajar en óptimas condiciones, por

tanto su salud mental, emocional y física es esencial (Bilbao et al., 2012).

La hipótesis del presente estudio señala que las fuentes de estrés laboral tienen incidencias en el bienestar de los trabajadores de programas sociales.

Nos proponemos como objetivo analizar la relación entre el nivel de bienestar y las fuentes de estrés laboral que identifican los trabajadores que ejecutan programas sociales; conociendo de qué modo se comportan estas variables, de acuerdo a las características de los participantes que conforman la muestra, pertenecientes a una institución que ejecuta programas sociales en Chile.

Trabajadores del área Social

Los trabajadores del área social constituyen el recurso necesario para la implementación y ejecución de las políticas sociales en Chile, son relevantes para la definición y prestación de este servicio. Se reconoce que su conocimiento técnico y experto, experiencia laboral y personal, componen los procesos que ocurren dentro del programa, además de enmarcar la comprensión que tendrán las definiciones que se hace sobre la ejecución de sus proyectos (Arredondo y Vidal, 2012).

Estos trabajadores, ejecutan programas dirigidos a la mayor parte de la población desfavorecida, en términos de justicia e inequidad social, haciendo que la realidad a la que se enfrentan se caracterice por personas de alta complejidad, como familias multiproblemáticas en situación de pobreza y riesgo social (Bilbao, 2008). Por tanto el objetivo de su trabajo tendría relación con instalar o asegurar mediante la ejecución de estos programas, un efecto redistributivo o de rescate a las familias o personas en situación de desprotección o

vulnerabilidad (Dávila, 1998 citado en Pávez y Leiva, 2014).

El rol de los trabajadores del área social dentro del programa se define en los espacios de decisión y acción, en la interacción y comunicación basadas en la interpretación que estos hagan de su trabajo y del sentido del aporte que tiene su rol. (Ríos, Funk y Roa, 2008).

Entonces entender la forma en que se delimitan los roles permite acercarse a cómo es que una institución comprende su quehacer y su capacidad para definir las acciones de sus trabajadores. Dada la alta complejidad de los fenómenos sociales con los que estas organizaciones trabajan, la dificultad para acotar y definir el accionar y la baja estructuración del servicio como propuesta concreta hacia los usuarios, representa la estrategia adoptada de manera de hacer que la labor del trabajador sea más flexible dentro de su puesto. Esta perspectiva sobre el rol de los trabajadores sociales ha llevado a considerarla como un factor que puede ser comprendida desde dos miradas, una desde la adaptabilidad que le provee a la organización y la otra considera la incertidumbre que genera en los trabajadores, recargando la demanda por liderazgo, situación que crearía condiciones óptimas para el desgaste y la desmotivación (Ríos et al., 2008).

La multifuncionalidad es otro aspecto que ha caracterizado la labor de los trabajadores del área social, lo que se traduciría a que deban exigirse más allá de sus capacidades, acompañado de que existe una visión de fortaleza sobre el trabajador, quien en términos comparativos siempre estará mejor que el usuario (Bilbao et al., 2008; Arredondo y Vidal, 2012).

Distintas investigaciones se han enfocado en la actual condición contractual de los trabajadores y

trabajadoras del área social, quienes llevan a cabo el rol re-distributivo del Estado, en un contexto de precariedad laboral (Cano, 2004; Torres, 2009). Si bien se ha profesionalizado la intervención social, se ha asistido también a una precarización de las condiciones laborales: la política es ejecutada por terceros que no poseen estabilidad laboral, salvo que liciten nuevos proyectos en los concursos públicos (Torres, 2009). La condición anterior además, lleva consigo una alta tasa de rotación de personal aspecto que dificulta el trabajo de los equipos, implica costos nocivos para estos y para las organizaciones, viéndose comprometidos los objetivos de la política. (Ramos y Buendía, 2001; Bilbao y Morales, s/f).

Otra característica que se ha relevado, es la relación que existe entre el trabajador y la institución a la que se encuentra afiliado. Cuando la comunicación no es efectiva se generan una serie de dificultades que en términos de coordinación, impide un real conocimiento del trabajo que se está realizando, de logros y dificultades, retroalimentación formal e informal, lo que dificulta el cumplimiento y desempeño del quehacer del trabajador (Bilbao et al., 2008).

En relación al cuidado de equipos de trabajo, Aaron y Llanos (2004) han aportado con la visibilización de los niveles de desgaste que presentan los equipos que trabajan en programas sociales y las implicancias para estos trabajadores, las instituciones y sus beneficiarios y poder desarrollar estrategias que incluyan distintos niveles como el individual, de equipos, institucional, de redes y finalmente suprainstitucional.

Las condiciones actuales requieren que los trabajadores se adecuen a conceptos y prácticas laborales volubles;

trabajo flexible y en equipos temporales, subcontratación y externalización, la práctica de construcción de redes de relaciones útiles, descentralización, reestructuración y riesgo (Cuevas, 2014).

Bienestar: Subjetivo, Psicológico y Social.

Desde la Psicología positiva las investigaciones se han centrado en el estudio del Bienestar y otros constructos relacionados con el desarrollo y promoción de experiencias positivas y de crecimiento, promoviendo lugares de trabajo saludables e identificando factores que contribuyan al mejoramiento de la salud de los trabajadores (Peiró, 2007).

Bienestar Subjetivo

Desde esta mirada el bienestar ha sido estudiado desde dos tradiciones (Ryan & Deci, 2001). La primera de ellas tiene relación al componente hedónico del bienestar, siendo las emociones y el estudio de la felicidad centrales; denominado como Bienestar Subjetivo (Díaz, Rodríguez-Carvajal, Blanco, Moreno-Jimenez, Gallardo, Valle y Van Dierendonck, 2006). Este hace referencia a cómo y porqué las personas experimenta su vida de manera positiva, sus valoraciones, los juicios cognitivos y las reacciones afectiva, en tanto a la satisfacción e insatisfacción con éstas (Diener, 1994 citado en Zubieta, Fernández y Muratori, 2012).

Estudios han enfatizado en la importancia que buenos niveles de bienestar subjetivo trae para las personas en ámbitos personales como laborales, ya que genera altos niveles de afectividad positiva, bienestar psicosocial y optimismo, se utiliza de mejor manera sus recursos personales y sociales, son más flexibles y creativos en la búsqueda de soluciones a problemas, son más

receptivos a las necesidades de otros y más empáticos, funcionan a nivel fisiológico y mental diferente y mejor a aquellos que presentan bajos niveles de bienestar, lo que facilita el contagio emocional (Bilbao et al., 2012).

Bienestar Psicológico

La segunda tradición ligada al aspecto eudaemónico relacionada con el desarrollo del potencial humano y personal, en la forma de afrontar los desafíos, lograr los objetivos y metas deseadas en la vida, centrado en los esfuerzos que realiza la persona para alcanzarlos, denominada por algunos autores como Bienestar psicológico (Zubieta et al., 2012). Así también, se relaciona con aquellos aspectos que lo hacen crecer como personas y alcanzar valores que le entreguen vitalidad (Tomás, Meléndez y Navarro, 2008). Lo que según Marsollier y Aparicio (2011) sería la búsqueda de la realización personal.

Ryff (1989) y posteriormente en conjunto con Keyes (1995) diseñaron seis dimensiones para comprender el Bienestar Psicológico (Blanco y Díaz, 2005): 1) autoaceptación, tiene relación con aquellos deseos de las personas de realizar el intento de sentirse bien consigo mismas incluso siendo conscientes de sus propias limitaciones; 2) relaciones positivas con otras personas, se refiere a que la necesita mantener relaciones sociales estables y tener amigos en los que pueda confiar; 3) autonomía, relacionada a la resistencia social y autorregulación del comportamiento en donde las personas deben gozar de autodeterminación y mantener su independencia y autoridad personal, para poder sostener su propia individualidad en contextos sociales complejos; 4) dominio del entorno, relacionada con la sensación de control sobre los demás y la influencia sobre el contexto, así también ligada a la habilidad

personal para escoger o crear entornos favorables que ayuden a satisfacer los deseos y necesidades individuales; 5) propósito en la vida, metas y objetivos que permiten a la persona dotar la vida de sentido; y 6) crecimiento personal, relacionado al interés personal por desarrollar potencialidades, crecer y llevar al máximo las propias capacidades (Ryff, 1989; Ryff & Keyes, 1995).

Bienestar Social

Desde esta perspectiva eudaemónica del bienestar, se incorpora además del aspecto psicológico individual de la persona el cual le atribuye un sentido y propósito a su vida, el aspecto social, lo intersubjetivo, la interacción positiva y la relación con otros, el sentimiento de pertenencia y funcionamiento dentro de la sociedad. El constructo incorpora “la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (Keyes, 1998, pp. 122) y que es parte fundamental de la salud mental de la persona. El bienestar no puede ser entendido como algo ajeno a los lazos que nos unen a otras personas, de los patrones de participación y de la contribución social, la cercanía y el calor de la pareja y la familia (Blanco y Díaz, 2005).

Buenos niveles de bienestar social en las personas les entregan sentimientos de contribución a la sociedad de la cual son parte, sentir que es útil la labor que realizan, que es valorada y reconocida por otros (Blanco y Díaz, 2005).

Estresores laborales

La progresiva importancia del estrés laboral se encuentra asociada al conjunto de transformaciones sucedidas en los mercados de trabajo, las relaciones laborales y la propia naturaleza del trabajo producto de la globalización, siendo

reconocido como un fenómeno frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de los trabajadores que lo padecen (Comín, De la Fuente & Gracia, s.f).

Se presentan así variadas situaciones que pudiesen generar malestar a lo largo de la jornada de trabajo; relaciones personales insatisfactorias, condiciones contractuales inestables, infraestructura defectuosa, procesos relacionados a la toma de decisiones y establecimiento de procesos comunicacionales deficientes, procesos constitutivos de cada ambiente laboral (Peiró y Rodríguez, 2008; Cirera, Aparecida, Rueda y Ferras, 2012).

Franca y Rodrigues (2005) citado en Cirera et al. (2012) definen al estrés laboral en las situaciones en que la persona percibe al ambiente como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional, o para su salud física o mental, lo que lo perjudica en su ámbito de trabajo. En este sentido, es de suma importancia la percepción que tiene el trabajador de su entorno laboral.

De acuerdo a la revisión teórica expuesta en los apartados anteriores y en base al instrumento aplicado a los participantes de la investigación, se definieron cuatro ejes de análisis de estresores, que tienen como objetivo comprender el fenómeno del estrés a partir de las condiciones estructurales constitutivas de la realidad laboral de los trabajadores del área social en Chile: la prestación de servicios al estado, aquellas relacionadas con los procesos organizacionales, equipo de trabajo y relaciones con otras instituciones perteneciente a la red.

Estresores relacionado a la prestación de servicios al Estado

Los programas sociales tienen una duración definida y limitada, cuya actividad se encuentra regulada por las características del proyecto licitado, generalmente son a corto plazo, existiendo un periodo en el que los trabajadores quedan desempleados esperando la aprobación de un nuevo proyecto (Letelier, 2011). La modalidad de contrato a través de la vinculación laboral flexible genera en ellos gran inestabilidad y ha sido denominado como un factor importante de estudio en lo que refiere a estrés laboral (Blanch y Cantera, 2009 en Bilbao y Morales, s.f).

Se espera que los programas sociales cumplan exitosamente con su labor, respondiendo a las problemáticas de los usuarios, sin embargo la intervención se encuentra focalizada en cubrir un mayor número de personas negando la posibilidad de que el servicio sea personalizado.

Lo que le interesa al gobierno y ONGs es que veamos a los niños dos o tres veces, les da lo mismo en qué condiciones o por cuánto tiempo. Es política pública paliativa para generar indicadores y 'mentirle' a la comunidad internacional de lo 'bien' que estamos atendiendo a los niños y familias pobres de Chile (Pérez, 2015).

El énfasis de la institución muchas veces se encuentra en los resultados del programa, invisibilizando los procesos del equipo que son parte del trabajo, situación que experimentan como desgastante (Bilbao et al., 2012).

Es de suma importancia que los trabajadores del área social estén recibiendo constantemente asesoramiento y formación en aquellas perspectivas y

modelos teóricos que les entreguen las herramientas adecuadas para el área en la que se desempeñan y el tipo de usuario con que trabajan, reconociendo que una fuente importante de estrés es la sensación de ineficiencia e incompetencia (Áaron y Llanos, 2004; Farkas y Santana, 2007).

Estresores relacionados con la organización

Los procesos estructurales y organizacionales constitutivos de la cultura de cada institución se encuentran definidos en la política y prácticas de dirección, la gestión organizacional, procesos comunicacionales y clima de cada ambiente laboral. Corresponde a un conjunto de valores-orientaciones y representaciones que acompañan la acción de cada organización, presente en las prácticas y los discursos de sus miembros, a partir de determinados contextos socio-históricos en los cuales estos se desenvuelven (Urrea y Arango, 2000). De esta manera es posible identificar factores supra institucionales y contextuales que producen desgaste, asociados al establecimiento de políticas públicas que delimitan el accionar de los trabajadores del área social (Quintana 2005), realidad caracterizada principalmente por la falta de participación en la toma de decisiones, falta de movilidad al interior de la institución y canales de comunicación poco eficientes (Abarzúa, Bilbao, Olavarría, Peña, y Pavez, 2014).

Peiró (2007) realiza una revisión de los estudios sobre prevención de riesgos psicosociales y estrés y concluye que muchos de ellos se han centrado en intervenciones focalizadas en los individuos y se orientan a evitar los efectos negativos del estrés, a excepción de algunos estudios que han centrado su atención en intervenciones enfocadas a mejorar las condiciones de trabajo y su organización, y menciona que se hace

necesario dirigir las intervenciones hacia el contexto global de la organización y a los agentes colectivos. Insiste en realizar un análisis de los estresores colectivos o estructurales, que no son meramente desajustes entre demandas y recursos de una persona sino que de un grupo de personas que se relacionan (Peiró, 2001).

Estresores relacionados al equipo de trabajo

El trabajo en equipo constituye una de las características principales de los trabajadores del área social. La literatura hace referencia a que este trabajo corresponde a un grupo de personas que complementan sus habilidades, poseen un propósito en común que los compromete y se sienten responsables por la participación en el logro de los objetivos que los han reunido, además se enfocan en el mejoramiento constante, respuestas coordinadas y acciones comunes (Bilbao, 2008).

Arón y Llanos (2004) han reconocido que la alta demanda emocional que se genera en los operadores, debido a la complejidad de la labor realizada, en donde se puede reconocer un conjunto de situaciones materiales, sociales y organizacionales, consideradas como fuentes de estrés, han permitido explorar el desarrollo de los procesos grupales al interior de los equipos, como los espacios de interacción entre compañeros, espacios de reflexión y de compartir las experiencias vividas y espacios protegidos para la resolución de conflictos. Los anteriores son considerados como aspectos que facilitan el trabajo y colaboran con disminuir o aminorar los efectos que esta labor conlleva, como el desgaste laboral y, que al contar con estas condiciones favorables contribuiría con el Bienestar de estas personas y de los equipos.

Según Farkas y Santana (2007) los trabajadores de manera individual

identifican el establecimiento de límites entre el trabajo y su vida personal como una estrategia de autocuidado ante el desgaste laboral, incorporando una delimitación de sus funciones y rol dentro de la institución.

La condición de las características contractuales de los trabajadores del área social, además, lleva consigo una alta tasa de rotación de personal, aspecto que dificulta el trabajo de los equipos, implicando costos nocivos para estos y para las organizaciones, viéndose comprometidos los objetivos de la política (Ramos y Buendía, 2001).

Estresores relacionados con las redes

El contacto y vínculo con las redes constituye un factor determinante respecto al quehacer mismo de la institución. El trabajo que éstas realizan no interviene de forma aislada, [las redes] constituyen un apoyo necesario en la labor realizada por los profesionales. Cuando no existe una adecuada activación y articulación entre éstas, puede ser un factor desencadenante de estrés dentro de los programas sociales, debido a la multiplicidad y complejidad de factores a tratar para resolver las situaciones en las que se encuentran los usuarios (Arón y Llanos, 2004).

Las distintas instituciones están yuxtapuestas y cerradas en sí mismas, aunque teóricamente deberían ser complementarias para dar un mejor servicio a los mismos contextos. Los sistemas institucionales son habitualmente muy jerarquizados y no se adecuan a los sistemas más funcionales de coordinación, de tal modo que exista un máximo de coherencia entre las políticas de acción y los datos que surgen de la práctica en terreno (Arón & Llanos, 2001; Larraín & Vega, 2000 citado en Quintana 2005).

A partir de la investigación realizada, Quintana (2005) señala como

factores que entorpecen de manera significativa el desempeño laboral: la disgregación, falta de organización central y la falta de un discurso epistemológico común y transversal, fenómenos que se asocian al desgaste que experimentan estos trabajadores. Las dificultades para trabajar en red impiden el desarrollo de un trabajo fluido, y coordinado, es decir de un diálogo que invite a la reflexión y a la mutua cooperación entre equipos y estamentos, abordando desde una perspectiva integral las problemáticas presentadas. Las acciones de activación de redes y de formación de redes profesionales son un recurso importante de cuidado de los equipos (Barudy, 1999; Dabas, 1994).

Método

La metodología del presente estudio es de carácter cuantitativo y corresponde a un estudio exploratorio (Hernández, Fernández & Baptista, 2003). Para ello se realizará un análisis secundario de datos, de la batería creada en el marco de la investigación “Fortalezas del carácter y capital psicológico en trabajadores de programas sociales: su efecto en el Bienestar y el desgaste profesional” del FONDECYT N° 11110495.

El procedimiento general para obtener la muestra del estudio, consistió en primera instancia en el contacto con instituciones ejecutoras de programas sociales a quienes se les solicitó la colaboración, asegurando la confidencialidad de la información recolectada. Luego de la autorización, se solicitó la firma de cada participante de los correspondientes consentimientos informados. Posteriormente, se administró a cada participante la batería de

instrumentos en formato virtual, debiendo contestarla en sus lugares de trabajo.

Participantes

Los participantes del estudio fueron 269 trabajadores de programas del área social (78,42% de una población de 343 personas), entre ellos 201 mujeres y 68 hombres, pertenecientes a 5 territorios de nuestro país: norte grande, norte chico, zona central, zona sur, zona austral y Metropolitana. Además pertenecían a distintos programas: Justicia juvenil, Programas especializados, Promoción y prevención, Educación y Drogas. Sus edades fluctuaban entre 20 y 58 años.

Instrumentos

La batería “Instrumentos de bienestar y desgaste” aplicada a los participantes constaba de preguntas relacionadas con las características sociolaborales y sociodemográficas tales como; tipo de jornada de trabajo, número de hijos, estado civil, tiempo en la organización, participación en capacitaciones, entre otras. Además incluía 5 cuestionarios: Escala de bienestar personal de Pemberton (Hervás y Vásquez, 2011), Escala de Estresores Laborales (Abarzúa et al., 2014), Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Gil-Monte & Peiró, 1997), Cuestionario Valores en Acción (Seligman y Peterson, 2009), Cuestionario de Capital Psicológico (Luthans, Avolio, & Avey, 2007).

Para efectos de esta investigación, seleccionamos de la batería aplicada algunas características sociolaborales, estas son: tipo de contrato (contrato indefinido, contrato a plazo fijo, honorarios), clasificación laboral (profesional, técnico, administrativo, educador o auxiliar de trato directo, voluntario, jefe de programa, directivo del programa, directivo de la organización),

jornada de trabajo (Media Jornada, Jornada completa, y excede jornada Completa), tiempo que ha permanecido trabajando en la Institución (Menos de un año, hasta 10 años y más).

Asimismo, para la medición de Bienestar utilizamos los datos obtenidos de Escala de Felicidad de Pemberton (PHI) (2011) sus dimensiones son: Bienestar Hedónico (afectos positivos y negativos, Bienestar Eudamónico (significado de la vida, auto aceptación, crecimiento personal, relaciones personales positivas, control y autonomía), Bienestar social (desarrollo pleno en la sociedad) y bienestar experimentado en las últimas 24 horas (experiencia emocional). La escala debe ser contestada respondiendo de 1 a 10, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo. La utilización de esta escala permite incorporar diversos aspectos del Bienestar de manera completa en comparación con otras escalas diseñadas anteriormente. Ha sido realizada a participantes de entre 16 a 60 años en diferentes países del mundo. La escala total tuvo $\alpha = 0,92$ en México.

Para la medición de estresores laborales, se utilizaron los resultados emergidos de la Escala de estresores laborales de Abarzúa et al. (2014). Este instrumento se divide en cuatro ejes relacionados con estresores laborales: Estado, Organizacionales, Equipo y Redes. El primero de ellos se refiere a la prestación de servicios al estado, compuesta por cuatro afirmaciones referidas a: énfasis en indicadores de resultados por sobre aquellos de proceso, supervisión de la entidad demandante y falta de orientaciones técnicas para la ejecución del proyecto o programa y características del sistema de licitación. El segundo eje consta de estresores en relación a la organización, contiene tres afirmaciones: falta de participación en la

toma de decisiones, falta de movilidad al interior de la institución y canales de comunicación poco eficientes. El tercer eje correspondiente a estresores en el equipo de trabajo o programa, lo componen las afirmaciones: falta de espacios de reflexión, exceso de rotación, falta de espacios de comunicación y falta de límites en las relaciones. Finalmente estresores en relación con otras organizaciones (redes), conformado por tres afirmaciones: dificultad en la comunicación con las instituciones de la red, enfoques dispares con las instituciones de la red y dificultades para consolidar trabajo en conjunto. Para contestar el instrumento los participantes debían otorgar orden de prioridad (1, 2, 3, 4 según corresponda) a cada una de estas afirmaciones, en los ejes señalados anteriormente, siendo 1 el más prioritario y 4 el menos prioritario.

Proceso

La participación de los trabajadores fue de manera voluntaria, se les garantizó el anonimato y el empleo confidencial de la información suministrada, mediante la aplicación de un consentimiento informado y la respectiva codificación de sus datos personales (nombre y fecha de nacimiento) con el objetivo de mantener anónima la información, pero personalizada en caso de ser necesario su contacto.

El análisis secundario de la base de datos fue realizada con el paquete estadístico SPSS versión 19.

Con el objetivo de facilitar el análisis de los datos, recodificamos diversos valores; en la escala de Felicidad de Pemberton definimos dos categorías según el puntaje total de las respuestas, siendo considerados como “bajos” aquellos valores menores a 89 y “altos” aquellos valores iguales o mayores a 89. En la escala de estresores laborales

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

recodificamos los valores 1 y 2 como “alta prioridad” y los valores 0, 3 y 4 en “baja prioridad”.

Luego de la recodificación procedimos a realizar un análisis descriptivo de las variables estudiadas, mediante la producción de tablas de frecuencias que incorporaron las características sociolaborales y sociodemográficas. En adición, creamos tablas de contingencia incorporando las variables de estudio: Estresores laborales e índice de Bienestar, de las cuales realizamos comparación de porcentajes y una tabla que incluyera además de lo anterior las características sociolaborales.

Hallazgos

Características de la muestra en estudio: Los participantes de nuestra investigación fueron 269 trabajadores chilenos (78,42% de una población de 343 personas), 201 mujeres (74,72%) y 68 hombres (25,28%).

a) Características sociolaborales

A partir de las diferentes características sociolaborales se seleccionaron aquellas que tuvieran más relevancia para el estudio de nuestras variables. Dentro de ellas encontramos:

Tabla 1

Características sociolaborales: Tipo de contrato

Tipo de Contrato	n	%
Contrato Indefinido	201	74,7%
Contrato a Plazo	38	14,1%
Fijo		
Honorarios	30	11,2%
Total	269	100%

Tabla 2

Características sociolaborales: Jornada de Trabajo

Jornada de Trabajo	n	%
Media Jornada	25	9,3%
Jornada Completa	222	82,5%
Excede Jornada Completa	2	0,7%
Perdidos	20	8,4%
Total	249	92,6%

Se observa en la tabla 2 que 20 personas de la muestra no respondieron sobre su jornada de trabajo. La mayoría de los trabajadores (82,5%) tienen jornada completa en sus lugares de trabajo.

Tabla 3

Características sociolaborales: Clasificación Laboral

Clasificación Laboral	n	%
Profesional	146	54,3%
Técnico	8	3%
Administrativo	21	7,8%
Educador o tutor	42	15,6%
Coordinador técnico/jefe técnico	2	0,7%
Coordinador del programa	42	15,6%
Perdidos	7	3%
Total	261	97%

Se observa en la tabla 3 que 7 trabajadores del total de la muestra no respondieron sobre su clasificación laboral. La mayoría de los participantes de la muestra son profesionales.

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

Tabla 4
Características sociolaborales: Tiempo en la organización

Tiempo en la organización	n	%
Menos de 1 año	85	31,6
1-2 años	80	29,7
3-4 años	60	22,3
5 o más años	44	16,4
Total	269	100

En la tabla 4 se observa que más del 50% de la muestra lleva menos de 4 años trabajando y existen pocos trabajadores que continúan trabajando luego de 5 años.

b) Índice de Felicidad de Pemberton

En cuanto a los resultados referidos al bienestar de los trabajadores, se presenta

en la tabla 5 la información general del Índice de Felicidad de Pemberton.

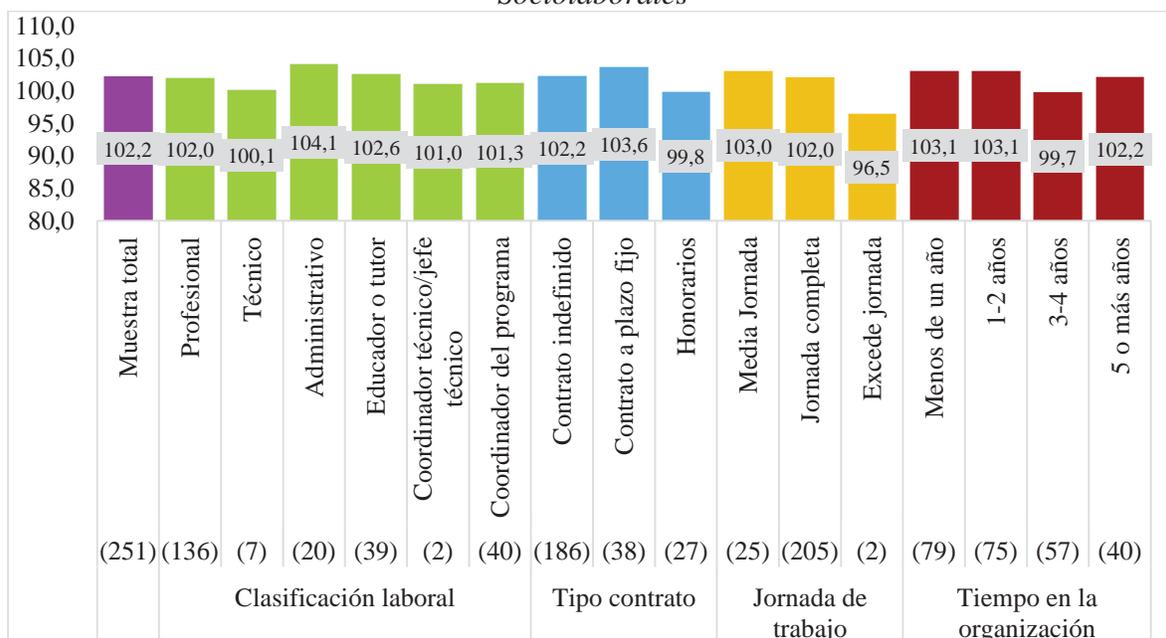
Tabla 5
Características generales Índice de Felicidad de Pemberton.

n	PMI	PMA	M	DE
251	58	119	102,2	10,36

Nota: LI=límite inferior, LS=Límite superior

A continuación se presenta el detalle de los puntajes obtenidos por los trabajadores según su característica sociolaboral. Considerando el puntaje 89 como aquel que indica si el nivel de bienestar es alto o bajo, es posible sostener que el índice de Felicidad de los Trabajadores de nuestra muestra es alto, indicando un alto bienestar personal y social.

Gráfico 1. Promedio Total de Índice de Felicidad de Pemberton según características Sociolaborales



c) Escala de Estrés laborales

En relación a las fuentes de estrés que identifican los trabajadores que ejecutan

programas sociales, son presentados en el Gráfico 2. Es posible observar los estresores laborales y sus porcentajes

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

según la prioridad que le asignan los trabajadores. Para facilitar la lectura de los hallazgos se asignó a cada uno de los ejes un color, el cual será reiterado en tonos parecidos en los próximos gráficos; eje estado-verde, eje institucional-amarillo, eje equipo-morado, eje redes-azúl.

A partir del gráfico 2 podemos observar que los estresores: Énfasis en indicadores de resultados por sobre

aquellos de proceso, Supervisión de la entidad demandante, Falta de participación en la toma de decisiones, Canales de comunicación poco eficientes, Falta de espacios de reflexión, Enfoques dispares con las instituciones de la red y Dificultad para consolidar trabajo en conjunto, son identificados por los trabajadores como elementos altamente estresantes en su lugar de trabajo (tendiendo al 100%).

Gráfico 2. Porcentaje de Alta Prioridad de la Escala de Estresores.

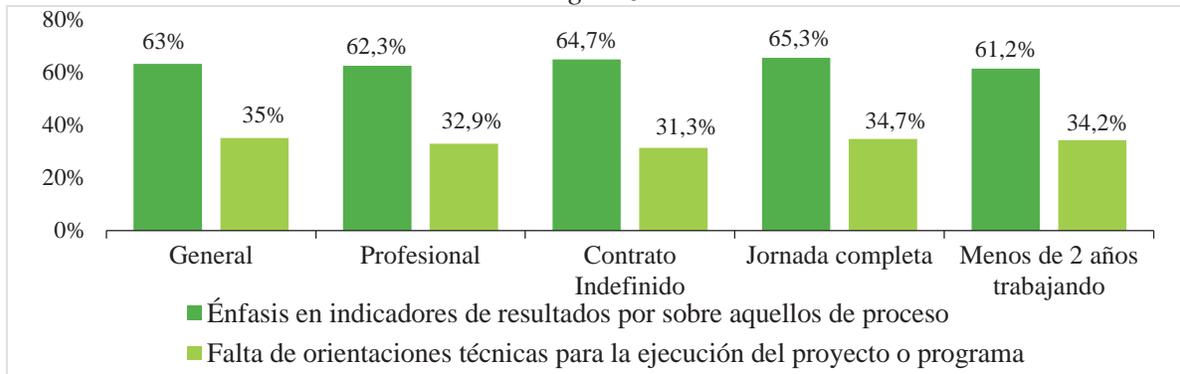


Nota: *=Énfasis en indicadores de resultados por sobre aquellos de proceso; **= Falta de orientaciones técnicas para la ejecución de proyecto o programa; ***= Dificultad en la comunicaciones con las instituciones de la red.

En cada uno de los siguientes gráficos les presentaremos dos estresores laborales que fueron identificados por los trabajadores; uno como el más estresante y el otro como menos estresante. Cada uno de los gráficos representa un eje con sus respectivos estresores; estado (Gráfico 3), institucional (Gráfico 4), equipo (Gráfico 5) y redes (Gráfico 6).

En base al gráfico 3 el énfasis en indicadores de resultados por sobre aquellos de proceso es identificado como estresante para los trabajadores de la muestra, los profesionales, las personas con contrato indefinido, aquellos con jornada completa y los que llevan menos de 2 años trabajando. Para los mismos, la Falta de orientaciones técnicas para la ejecución del proyecto o programa no significa un estresor en su trabajo.

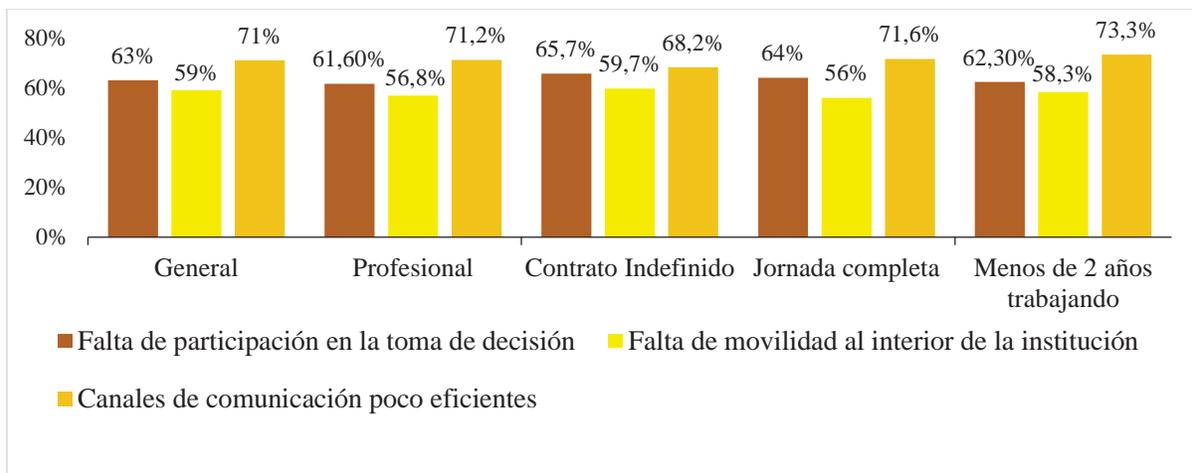
Gráfico 3. *Prioridad de estresores relacionados con la prestación de servicios al Estado y características sociolaborales; profesional, contrato indefinido, jornada completa y tiempo en la organización.*



De acuerdo al gráfico 4 en los estresores relacionados con la organización no existe aquel estresor que sea considerado como poco estresante o no estresante. Es interesante mencionar que todos los que componen este nivel son

significados como estresantes para los trabajadores, en distintos niveles de prioridad, siendo Canales de comunicación poco eficientes indicado con mayor prioridad.

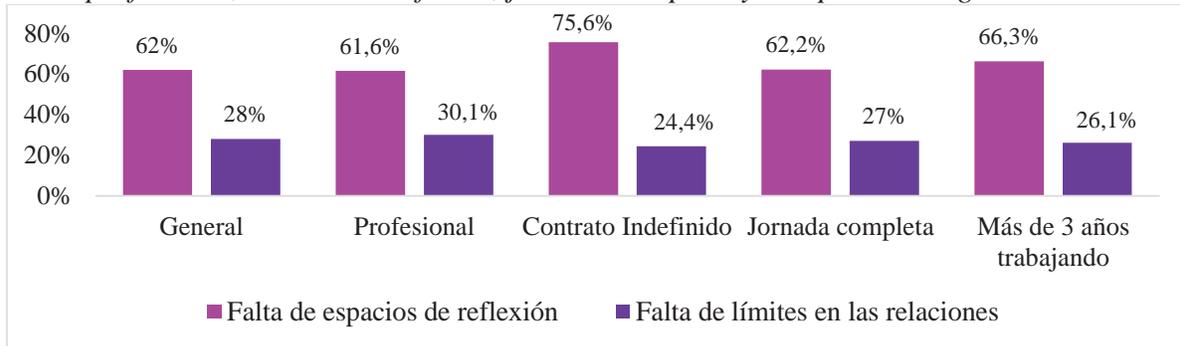
Gráfico 4. *Estresores relacionados con la organización y características sociolaborales; profesional, contrato indefinido, jornada completa y tiempo en la organización*



En cuanto a los estresores en el equipo de trabajo que se presenta a continuación en el gráfico 5, la falta de espacios de reflexión es considerada como

la más estresante. Por otro lado la falta de límites en las relaciones no la identifican como estresante en su trabajo.

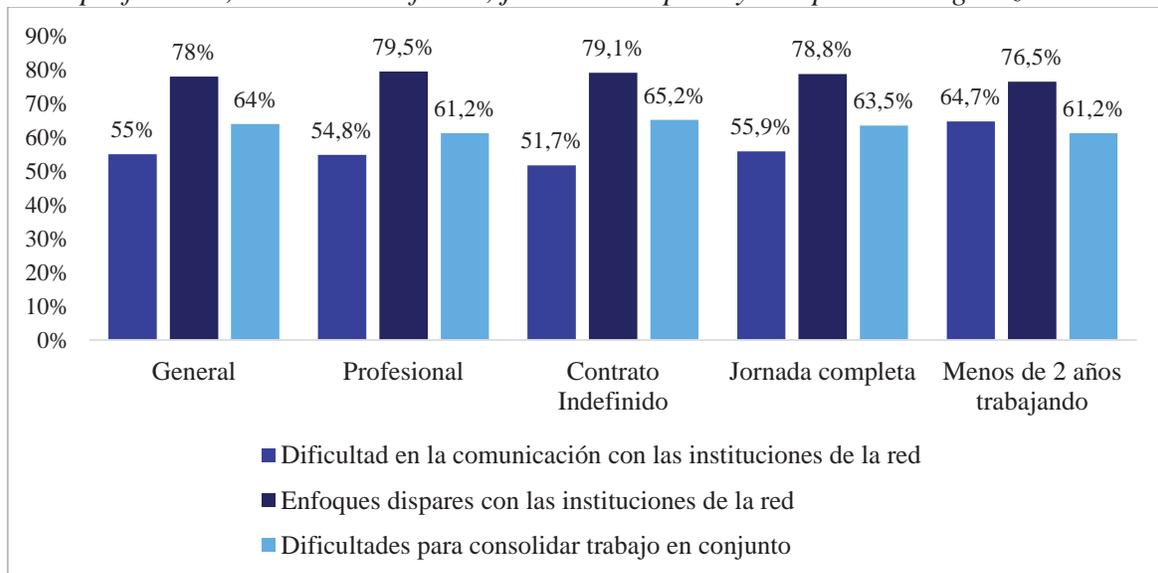
Gráfico 5. *Estresores relacionados con el equipo y características sociolaborales; profesional, contrato indefinido, jornada completa y tiempo en la organización*



En el gráfico 6 se presentan los tres estresores relacionados con las redes que son considerados como estresantes. El

estresor relacionado con Enfoques dispares con las instituciones de la red es identificado como el mayor.

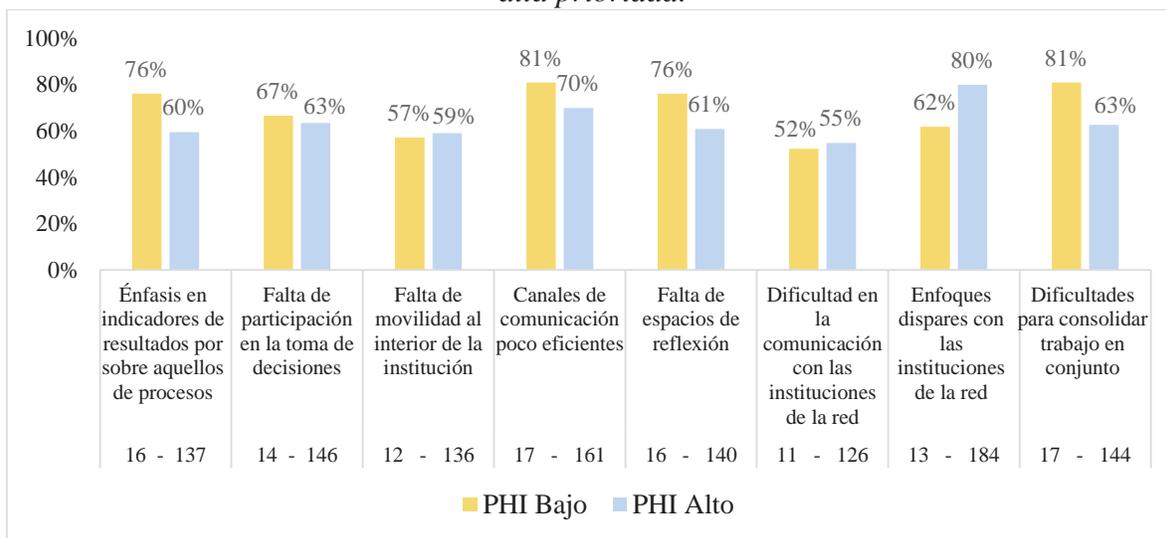
Gráfico 6. *Estresores relacionados con las redes y características sociolaborales; profesional, contrato indefinido, jornada completa y tiempo en la organización*



Ya que hemos presentado los niveles de bienestar de los trabajadores y aquellos estresores que son identificados como estresantes y los que no presentan mayor prioridad de manera independiente, procederemos a exponer los niveles de bienestar de los trabajadores en conjunto a la priorización que realizan de estos estresores laborales.

Como apreciamos en el gráfico 7, las personas que presentan altos y bajos niveles de Bienestar asignan prioridades semejantes a los estresores. Es importante considerar que la cantidad de personas que puntúan con bajo nivel de Bienestar es muy baja en relación a los que presentan puntajes altos de Bienestar.

Gráfico 7. Promedio de Índice de Felicidad de Pemberton y Estresores identificados con alta prioridad.

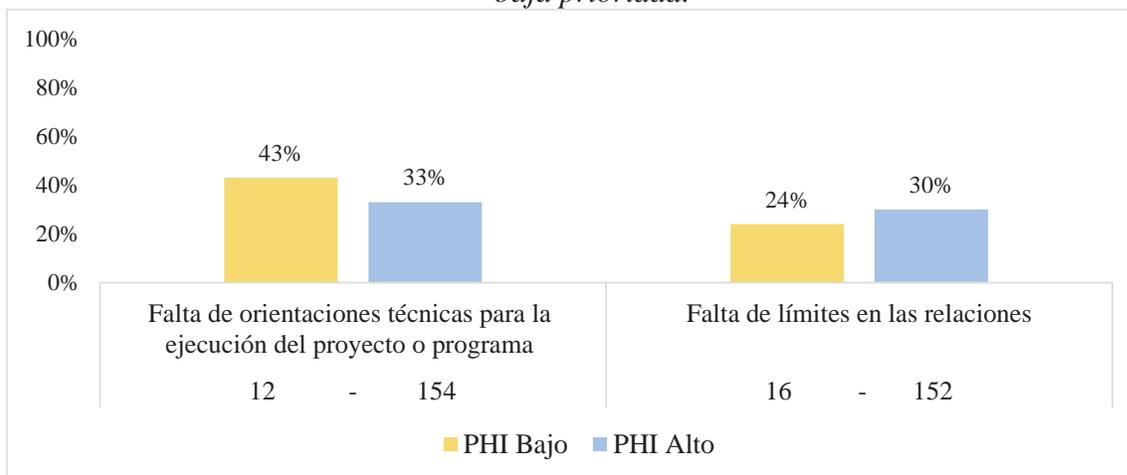


Nota: Aquellos valores que se encuentran por debajo de los estresores son el número de personas por estresor.

Como apreciamos en el Gráfico 8, los estresores que son mencionados como menos estresantes se repiten de igual

manera cuando se incorporan el resultado de la escala de bienestar mostrando su PHI.

Gráfico 8. Promedio de Índice de Felicidad de Pemberton y Estresores identificados con baja prioridad.



Nota: Aquellos valores que se encuentran por debajo de los estresores son el número de personas por estresor

Discusiones

Mediante la presente investigación se buscó analizar y descubrir la relación entre los niveles de bienestar y las fuentes de estrés laboral de trabajadores de programas sociales pertenecientes a las cinco zonas de nuestro país. La hipótesis

propuesta, donde se establece que las fuentes de estrés tienen incidencia en el bienestar de los trabajadores de programas sociales, no fue confirmada en la muestra de la cual emergieron los datos.

Dentro del análisis realizado es posible identificar las características

sociolaborales que destacan en los participantes que priorizaron los estresores, quienes en número tenían mayor representatividad dentro de la muestra: *profesionales, contrato indefinido, jornada completa y menos de dos años trabajando en la institución.*

Creemos que el destacado número de profesionales en la muestra se debe a que son ellos quienes participan directamente en las actividades y tareas necesarias para la implementación y ejecución de la política social, formando parte del proceso de invisibilización de la precarización y desgaste a la que es sometida la población y por lo tanto, son ellos quienes destacan en la elección de estresores en sus trabajos que son relevantes de tomar en cuenta (Baeza y Quiroga, 2013).

No es casualidad que en mayor número se presenten también trabajadores con contrato indefinido, pues esta situación presenta solo una estabilidad limitada, que es puesta a prueba cada cierto tiempo, al momento de postular para obtener financiamiento en las nuevas licitaciones. El contrato indefinido, entonces, en este caso muestra limitaciones para ser considerado un indicador de estabilidad laboral (Morales & Bilbao, s.f).

Esta última idea también se relaciona con el tiempo de trabajo en el programa, donde el fenómeno de la rotación de personal debido a la situación contractual y formato de licitación de proyectos, permitiría entender que la mayoría de los participantes lleven menos de 2 años e impidiendo que permanezcan un tiempo prolongado.

Los resultados señalan que los trabajadores de la muestra poseen elevados niveles de bienestar (M:102,2), esto indicaría que las características individuales de estos trabajadores son: sentirse satisfechos con su vida y su forma de ser, sentirse útiles y valiosos, tener las

energías necesarias para cumplir con sus labores y resolver de manera adecuada los conflictos, considerar aprendizajes y desafíos como parte de su crecimiento, sentimiento de cercanía y apoyo de las personas que los rodean y confianza en la sociedad en la que viven, en cuanto esta colabora con su desarrollo pleno. Además buenos niveles de bienestar social en las personas les entregan sentimientos de contribución a la sociedad de la cual son parte, sentir que es útil la labor que realizan, que es valorada y reconocida por otros (Blanco y Díaz, 2005; Ryff y Keyes, 1995; Hervás y Vásquez, 2011).

El rol de los trabajadores del área social se encuentra permeado por las ideas de voluntariedad y abnegación, valores compartidos en nuestra sociedad lo que podría explicar los altos niveles de bienestar. Llevándolos a perseguir ciertos ideales, tendiendo a ser ellos quienes vendrían a ‘rescatar’ a las personas con realidades multiproblemáticas, reduciendo los factores que generan vulnerabilidad y exclusión social y que por ende no hay espacio para el sufrimiento o muestra de problemáticas en su quehacer ni en la valoración que realizan de su vida (Bilbao et al. 2008).

Los resultados arrojados por el estudio muestran diferencias en los niveles de bienestar de acuerdo al tipo de contrato. Los trabajadores con contrato indefinido (102,2) y contrato a plazo fijo (103,6) poseen mayor nivel de bienestar en comparación a los que tienen un contrato a honorarios (99,8). Se puede sugerir que el tipo de contrato afecta los niveles de bienestar.

Sucede algo parecido con el tipo de jornada de los trabajadores y su nivel de bienestar. Aquellos trabajadores o trabajadoras que tienen jornada completa (102) y Media Jornada (103) poseen un nivel mayor de bienestar a diferencia de los

que trabajan más de una jornada completa (Excede Jornada Completa=96,5). Por lo tanto, se podría sugerir que la jornada de trabajo afecta al bienestar de los participantes del estudio.

En relación a los estresores planteados en el instrumento creemos que es relevante mencionar la particular priorización que hacen los participantes en los siguientes ejes; *procesos organizacionales*, estas situaciones se encuentran directamente relacionadas con las formas de organizar y llevar a cabo su labor, lo que dificultaría su quehacer; *relaciones con las instituciones de la red*, la cual debe considerarse importante a la hora de analizar las consecuencias de un trabajo desconectado, caracterizado por la disgregación, y la falta de un discurso epistemológico común y transversal, ya que vendría a ser potencialmente un factor desgastante (Quintana, 2005).

Las investigaciones y teorías que abordan la temática del bienestar, señalan que es un constructo que posiciona al individuo como responsable de valorar y reflexionar en torno a sus experiencias desde el aspecto psicológico, subjetivo y social. La comprensión del bienestar en el ámbito laboral, a través de indicadores subjetivos que dan cuenta de la necesidad de potenciar y desarrollar, capacidades y habilidades que permitan a los trabajadores afrontar las experiencias ligadas a su quehacer, posicionan como principal agente de cambio de su realidad inmediata al trabajador del área social.

Hoy las principales estrategias desarrolladas por el Estado se encuentran dirigidas al trabajo de la salud mental y autocuidado de estos trabajadores, a través de guías para la “Reflexividad y autocuidado” que van dirigidas a profesionales y educadores en el área social. Estas tienen como objetivo entregar un recorrido por diversas herramientas,

técnicas y estrategias para motivarlos en llevar a cabo la iniciativa de autocuidado de modo que puedan entregar un buen servicio de apoyo psicosocial (Homán, Jara, Mora, MIDEPLAN, 2009). De acuerdo a lo anterior, es posible señalar que desde la perspectiva institucional la problemática del bienestar debiese ser abordada principalmente por el trabajador.

Sin embargo la realidad actual y los resultados de la presente investigación nos permiten dar cuenta de la existencia de condiciones políticas y materiales que no son consideradas anteriormente y que obstaculizan al trabajador en llevar a cabo su labor y que se materializan en los 4 ejes evaluados en la escala de estresores.

Estos estresores no se presentan como posibilidad de cambio próxima para los trabajadores, lo que los lleva a vivenciarse con cierta distancia de estas condiciones a pesar de que sean constitutivas y reconocidas como parte de su quehacer (Santana y Farkas, 2007). Las exigencias de cada organización, la situación contractual y salarial y las formas de organizar el trabajo, bajo estructuras jerárquicas y burocráticas se constituyen como principales mecanismos de coacción y segregación para cada trabajador, paralizando cualquier forma de organización que posibilite la existencia de algún cambio.

Ampliar la mirada de la problemática del bienestar surge como condición necesaria al momento de pensar en alcanzar un estado de bienestar, yendo más allá de programas asistencialistas basados en asignar tareas y cosas al trabajador; significa transformar factores estructurales y funcionales dentro de las instituciones, relacionados con prácticas de gestión, estilos de comunicación, métodos de compensación y beneficios, estilos de dirección, entre otros. (Calderón, Murillo y Torres, 2003) Sería interesante desarrollar

una aproximación ecológica en el estudio de los estresores que tome en consideración el contexto, los factores estructurales de la organización y el sistema de trabajo en su globalidad y que no se quede únicamente en las fuentes de estrés más relacionadas con la persona y el puesto de trabajo, sino que apunten a la formación de nuevas condiciones de trabajo que además se complementen con el desarrollo y mantención de buenos niveles de bienestar de las personas en el ámbito laboral (Peiró, 2001).

Creemos que es importante relevar el rol del trabajador del área social, no desde una vocación abnegada, si no que crítica y transformadora de su quehacer, entendiendo el rol que tienen como vanguardia de los procesos que acontecen en nuestra sociedad.

Como limitaciones del presente estudio se puede señalar que la cantidad de personas no fue la adecuada para realizar una investigación que fuese representativa y lo suficientemente abarcativa en relación a la cantidad de trabajadores sociales que podrían aportar en la problemática del bienestar. Otra limitación fue la aplicación primeriza de la escala de estresores la que no tenía una validación anterior (índice de Crombach) y por lo tanto, existía la posibilidad de errores en la forma de organizar y estructurar el instrumento.

Con el objetivo de aportar a esta problemática, sería interesante incorporar en próximas investigaciones escalas de bienestar laboral que se pudiesen relacionar con la escala de estresores. Junto a ello, se podría realizar una investigación de corte mixto con la intención de conocer el discurso de aquellos trabajadores respecto a los estresores presentados en la escala y su bienestar.

Referencias Bibliográficas

- Abarzúa, J., Bilbao, M.A., Olavarría, D., Peña, T., & Pavez, J. (2015) Escala de Estresores laborales.
- Arón, A. M., & Llanos, M. T. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares, 1* (2) 5-15.
- Arredondo, F. & Vidal P. (2012). Trabajadores del área social. El estado en cuestión., 1-17. Disponible en http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/gt/GT18/GT18_Arredondo_Vidal.pdf.
- Baeza, F. & Quiroga, L. (2013). Aspectos Políticos y Teóricos para el Análisis del Sindicalismo en el Chile Actual. Centro De Investigación Político Social Del Trabajo.
- Barudy, J. (1999). Maltrato infantil. Prevención y Reparación. Santiago de Chile. Editorial Galdoc.
- Bilbao, M. (2008). Creencias Sociales y Bienestar: valores, creencias básicas, impacto de los hechos vitales y crecimiento psicológico. *Departamento de Psicología Social y metodología de las ciencias del comportamiento*.
- Bilbao, M. A., Canales, L. & Haz, A. M. (2012). Capítulo VII: Gestión de equipos. En T. Matus (Eds) *Desarrollo de un modelo de gestión de calidad de programas sociales*. Serie Avanzar en Calidad. FONDEF D07i1143, I 213-252. Santiago, Chile: Libros de mentira Ltda.
- Bilbao, M. & Morales, K. (s.f) Desgaste profesional e intención de renuncia en trabajadores del área social: Cuando el contrato de trabajo hace una diferencia. Artículo sin publicar. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. *Sin publicar*.

- Blanco, A. & Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Revista Psicothema*, 17(4), 582–589.
- Blanco, A., & Díaz, D. (2006). Orden social y salud mental: Una aproximación desde el bienestar Social. *Clínica Y Salud*, 17(1), 7–29.
- Cano, E. (2004). Formas, percepciones y consecuencias de la precariedad. En *Mientras Tanto*, 93, 67-81. Recuperado en Noviembre desde: <http://www.jstor.org/stable/27820778>.
- Carrasco, C. (2001). Estrés Laboral. *Gobierno de Chile*. Disponible en http://www.dt.gob.cl/1601/articulos-86559_recurso_1.pdf.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67–80.
- Comín, E., De la Fuente, I., & Garcia, A. (2009). *El estrés y el riesgo para la salud*. (Vol. 1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26400105>.
- Cuevas H. (2014). Precariedad, precarización y trabajo precario. Chile.
- Dabas, E. (1994). La red de redes. Las prácticas de intervención en redes sociales. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Díaz, D.; Rodríguez-Carvajal, R.; Blanco, A.; Moreno-Jimenez, B.; Gallardo, I. Valle, C. & van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
- Espinoza, M. (2004). La representatividad de los actores sociales: las formas emergentes de representación de los trabajadores. *La representatividad de los actores sociales. Nuevas formas de protección para nuevas formas de trabajo*. Encuentro del grupo de expertos latinoamericanos Turín, Bolonia y Castilla la Manch
- Farkas, C. & Santana, I., (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhe*, 16(1), 77-89.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169–173.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Hernández, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2007) *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill.
- Hood, C. (1991). A Public Management for all seasons? En *Public Administration* 69 (1), 3-19.
- Homan, K., Jara, P., Mora, M. & MIDEPLAN. (2009). Guía para la reflexividad y autocuidado. Secretaria Ejecutiva del Sistema de Protección Social. Chile Solidario. Santiago, Chile.
- Keyes, C. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140.
- Letelier, C. (2011). Precariedad laboral y nuevas percepciones en torno a la intervención social y el campo laboral de los trabajadores/as sociales. Santiago de Chile.
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. & Norman, S. (2007) Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Marsollier, R. & Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas.

- Psicoperspectivas, 10(1), 209-220. Recuperado en mayo de 2015 de <http://www.psicoperspectivas.cl>.
- Pavez, J. & Leiva, F. (s.f) Precarización laboral en la implementación de políticas sociales en Chile: Una exploración. Santiago de Chile. Chile.
- Pérez, A. (2015). Trabajadores del área social: Los subcontratados del estado. Recuperado en <http://resumen.cl/2015/10/trabajadores-del-area-social-los-subcontratados-del-estado/>.
- Peiró, J.M. (1999): Desencadenantes del estrés laboral. Madrid. Pirámide.
- Peiró, J.M. (2000). Assessment of Psychosocial risks and prevention strategies: The AMIGO model as the basis of the prevenlab/Psychosocial methodology. *Psychology in Spain*, 4, 139-166.
- Peiró, J.M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo*, (13-2001), 18-38. Extraído de http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- Peiró, J.M. (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. En C. Nogareda, D.A. Gracia, J.F. Martínez-Losa et al. "Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Medidas preventivas. Barcelona, Foment del Treball Nacional, pp. 67-89.
- Peiró, J.M. & Martínez-Tur, V. (2008). Organizational development and change. In N. Chmiel (Ed.), *An introduction to work and organizational psychology*, 2nd Edition. London: Blackwell.
- Peiró, J.M. & Rodriguez, I. (2008) Estrés laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Peterson, C., Ruch, W., Beerman, U., Park, N., & Seligman, M. E. P. (2007). Strengths of character, orientations to happiness, and life satisfaction. *Journal of Positive Psychology*, 2, 149-156.
- Quintana, C.G. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psyche (Santiago)*, 14(1), 55-68. Recuperado en 05 de diciembre de 2015, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282005000100005&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-22282005000100005.
- Ramos, F. y Buen Día, J. (2001). El Síndrome de burnout: concepto, evaluación y tratamiento. Empleo, estrés y salud. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Ríos, R., Funk, R. & Roa, K. (2012). Capítulo VIII: Gestión de la capacidad organizacional. En T. Matus (Eds) *Desarrollo de un modelo de gestión de calidad de programas sociales*. Serie Avanzar en Calidad. FONDEF D07i1143, I 213-252. Santiago, Chile: Libros de mentira Ltda.
- Ryan, R. & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being.
- Ryff, C.D. (1989). Happiness is Everything or its ? Explorations on the meaning of Psychological Well-Being, *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

- Seligman, M. & Peterson, C. (2009) Inventario de Fortalezas VIA. Values in Action Institute. Revisado en <http://spanish.authentic happiness.org/Default.asp>
- Tomás Miguel, J. M., Meléndez Moral, J. C. & Navarro Pardo, E. (2008). Modelos factoriales confirmatorios de las escalas de Ryff en una muestra de personas mayores. *Psicothema*, 20 (2), 304-310.
- Torres, O. (2009). Niñez, políticas públicas y sociedad civil. En *Revista MAD*, 3, 17-45.
- Urrea, F. & Arango, L.G. (2000). Culturas empresariales en Colombia. Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia, Bogotá. Colciencias, Corporación Calidad, p. 39-80.
- Hervás, G. & Vásquez, C. (2011). Índice de Felicidad de Pemberton.
- Vázquez, C. (2014) Una medida integral del bienestar psicológico: El Pemberton Happiness Index. *Foro Internacional de políticas de Bienestar y desarrollo*, Guadalajara. Disponible en: <http://forobienestar.jalisco.mx/sites/default/files/presentaciones/24/18-20/2-Carmelo-Vazquez-Pemberton-Happiness-Index.pdf>.
- Zubieta, E. & Delfino, G. (2010) Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes universitarios de Buenos Aires. *Anu. investig.* vol.17, pp. 277-283.
- Zubieta, E., Fernández, O. & Muratori, M. (2012). Bienestar subjetivo y psicosocial: explorando diferencias de género. *Salud Y Sociedad, Argentina.*, 3(1), 66-76.

Anexos

A continuación se presentan ambas escalas utilizadas en el instrumento de la investigación.

Escala de Estresores Laborales:

De la siguiente lista presentada, indique con un número 1, 2, o 3 la prioridad que le asigna a cada uno de estos estresores en su trabajo.

En relación con la prestación de servicios al Estado	Señale en orden de prioridad las fuentes de estrés para tí
– Énfasis en indicadores de resultados por sobre aquellos de proceso	
– Supervisión de la entidad demandante	
– Falta de orientaciones técnicas para la ejecución del proyecto o programa	
– Características del sistema de licitación	
En relación con tu organización	Priorice

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE
TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

– Falta de participación en la toma de decisiones	
– Falta de movilidad al interior de la institución	
– Canales de comunicación poco eficientes	
En relación con tu equipo (programa)	Priorice
– Falta de espacios de reflexión	
– Exceso de rotación	
– Falta de espacios de comunicación	
– Falta de límites en las relaciones	
En relación con otras organizaciones (redes)	Priorice
– Dificultad en la comunicación con las instituciones de la red	
– Enfoques dispares con las instituciones de la red	
– Dificultades para consolidar trabajo en conjunto	

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE
TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

Índice de felicidad de Pemberton: Escala de Bienestar Personal

Piensa un momento en tu vida en general. En relación a las siguientes frases, por favor, dínos en qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala del 0 al 10, donde 0= Totalmente en Desacuerdo y 10= Totalmente de Acuerdo:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalmente en DESACUERDO					Totalmente en ACUERDO					

1. Me siento muy satisfecho con mi vida.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Me siento con la energía necesaria para cumplir bien mis tareas cotidianas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Siento que mi vida es útil y valiosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Me siento satisfecho con mi forma de ser.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Mi vida está llena de aprendizajes y desafíos que me hacen crecer.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Me siento muy unido a las personas que me rodean.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Me siento capaz de resolver la mayoría de los problemas de mi día a día.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Siento que en lo importante puedo ser yo mismo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Disfruto cada día de muchas pequeñas cosas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. En mi día a día, tengo muchos ratos en los que me siento mal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Siento que vivo en una sociedad que me permite desarrollarme plenamente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EXPLORANDO LA RELACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES EN EL BIENESTAR DE
TRABAJADORES DEL ÁREA SOCIAL EN CHILE

a) **En relación a tu bienestar del día de AYER, responde Si o No a las siguientes afirmaciones:**

1. Me sentí satisfecho por algo que hice.	Si	No
2. En algunos momentos me sentí desbordado.	Si	No
3. Pasé un rato divertido con alguien.	Si	No
4. Me aburrí durante bastante tiempo.	Si	No
5. Hice algo que realmente disfruto haciendo.	Si	No
6. Estuve preocupado por temas personales.	Si	No
7. Aprendí algo interesante.	Si	No
8. Pasaron cosas que me enfadaron mucho.	Si	No
9. Me permití un capricho.	Si	No
10. Me sentí menospreciado por alguien.	Si	No