



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Salud

Máster Universitario en Psicología General Sanitaria

**Clima laboral y estrés ocupacional en el  
personal contratado de Cáritas**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Damián Picornell Gallar
Tipo de trabajo:	Proyecto de investigación
Línea de investigación:	Evaluación y psicodiagnóstico en Psicología General Sanitaria
Formato de trabajo:	Individual
Modalidad de TFE:	Trabajo Fin de Máster
Director/a:	Eduardo González Fraile
Fecha:	20 de mayo de 2025

## Resumen

El burnout es común entre el personal remunerado de las organizaciones del tercer sector de acción social, con repercusiones laborales y organizacionales. La investigación al respecto es limitada.

*Objetivo.* Evaluar las áreas de la vida laboral y su relación con el burnout, el estrés percibido y los estilos de afrontamiento del estrés.

*Método.* Se aplicaron a una muestra de personal contratado de Cáritas (n=80) los instrumentos: cuestionario sociodemográfico, AWS, MBI-HSS, PSS-10 y COPE-28. Los resultados se analizaron con las pruebas  $\rho$  de Spearman, H de Kruskal Wallis y U de Mann-Whitney.

*Resultados.* La prevalencia del burnout es baja y el nivel de engagement alto. Las áreas de la vida laboral correlacionan significativamente con el agotamiento emocional y el logro personal. El burnout correlaciona significativamente con el estrés percibido, pero no con los estilos de afrontamiento.

*Conclusión.* La atención a la carga de trabajo y al agotamiento emocional es relevante para la prevención del burnout.

**Palabras clave:** *Burnout, Engagement, Áreas de la vida laboral, Estrés, Tercer sector de acción social*

## Abstract

Burnout is common among employees of nonprofit organizations and has both occupational and organizational impacts. However, there is limited research on the subject.

*Objective.* To assess six areas of worklife and their relationship to burnout, perceived stress, and stress coping styles.

*Method.* The following instruments were administered to a sample of Caritas employees (n=80): socio-demographic questionnaire, AWS, MBI-HSS, PSS-10 and COPE-28. Statistical analysis was performed using Spearman's  $\rho$ , Kruskal-Wallis H, and Mann-Whitney U tests.

*Results.* The prevalence of burnout is low, and the level of engagement is high. Areas of worklife are significantly correlated with emotional exhaustion and personal accomplishment. There is a significant correlation between burnout and perceived stress, but not between burnout and coping styles.

*Conclusion.* A critical aspect of preventing burnout is the monitoring of workload and the identification of potential emotional exhaustion.

**Keywords:** *Burnout, Engagement, Areas of Worklife, Stress, Nonprofit Organizations*

## Índice de contenidos

Agradecimientos .....	9
1. Marco teórico .....	10
1.1. Clima y cultura organizacional.....	10
1.1.1. Delimitación conceptual.....	10
1.1.2. Las organizaciones saludables.....	12
1.1.3. El papel central del engagement.....	14
1.2. El estrés laboral .....	16
1.2.1. Modelos teóricos.....	17
1.2.2. Los desencadenantes del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento ..	19
1.2.3. El burnout como consecuencia del estrés laboral.....	21
1.3. Las organizaciones del tercer sector de acción social .....	25
1.3.1. Características comunes.....	25
1.3.2. Cáritas, organización singular .....	26
2. Justificación.....	28
3. Objetivos.....	30
3.1. Objetivo general .....	30
3.2. Objetivos específicos.....	30
4. Hipótesis .....	30
5. Marco metodológico.....	33
5.1. Diseño.....	33
5.2. Participantes.....	33
5.3. Instrumentos .....	33
5.3.1. Cuestionario sociodemográfico.....	33
5.3.2. <i>Areas of Worklife Survey (AWS)</i> .....	33

5.3.3. <i>Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)</i> .....	34
5.3.4. <i>Perceived Stress Scale - Short version (PSS-10)</i> .....	35
5.3.5. <i>Brief COPE (COPE-28)</i> .....	36
5.4. Procedimiento.....	36
5.5. Análisis de datos.....	37
6. Resultados.....	38
6.1. Descripción de la muestra .....	38
6.2. Puntuaciones en los instrumentos aplicados .....	39
6.2.1. Áreas de la vida laboral .....	39
6.2.2. Burnout .....	41
6.2.3. Estrés percibido .....	42
6.2.4. Afrontamiento del estrés .....	43
6.3. Pruebas de correlación.....	43
6.3.1. Áreas de la vida laboral y burnout.....	43
6.3.2. Burnout y estrés percibido .....	44
6.3.3. Burnout y estilos de afrontamiento del estrés.....	44
7. Discusión.....	46
7.1. La evaluación del engagement.....	46
7.2. La relación entre engagement y burnout.....	48
7.3. La relación entre burnout y estrés .....	50
7.4. Limitaciones .....	51
7.5. Prospectiva .....	52
8. Conclusiones .....	53
Referencias bibliográficas .....	54

Anexo A.	Cuestionario sociodemográfico .....	63
Anexo B.	Informe favorable de la Comisión de Investigación de TFM de la UNIR .....	64
Anexo C.	Evaluación positiva de idoneidad ética de investigación (CEI de la UNIR) .....	65
Anexo D.	Consentimiento informado .....	66
Anexo E.	Compromiso de confidencialidad.....	68

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo HERO de organizaciones positivas. (Salanova et al., 2016) .....	13
Figura 2. Modelo de Áreas de la Vida Laboral. (Elaboración propia) .....	15
Figura 3. Proceso del estrés laboral. (Adaptado de Gil-Monte, 2021b) .....	17
Figura 4. Impactos del burnout y niveles de gravedad. (Edú-Valsania et al., 2022).....	24
Figura 5. Comparación de las puntuaciones en AWS con la muestra normativa. (Elaboración propia).....	39
Figura 6. Distribución en cuartiles de las puntuaciones en áreas de la vida laboral (AWS). (Elaboración propia).....	40
Figura 7. Comparación de las puntuaciones en MBI-HSS con la muestra de servicios sociales. (Elaboración propia).....	41
Figura 8. Distribución en terciles de las puntuaciones en burnout (MBI-HSS). (Elaboración propia).....	42
Figura 9. Distribución en niveles de las puntuaciones en estrés percibido (PSS-10). (Elaboración propia).....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Desencadenantes del estrés laboral.....	19
Tabla 2. Factores relacionados con el burnout .....	23
Tabla 3. Instrumentos de evaluación aplicados a la muestra .....	36
Tabla 4. Características de la muestra.....	38
Tabla 5. Puntuaciones en áreas de la vida laboral (AWS) .....	39
Tabla 6. Diferencias en las puntuaciones en AWS según las variables sociodemográficas y del entorno laboral.....	40
Tabla 7. Puntuaciones en burnout (MBI-HSS) .....	41
Tabla 8. Puntuación en estrés percibido (PSS-10).....	42
Tabla 9. Puntuaciones en afrontamiento del estrés (COPE-28) .....	43
Tabla 10. Correlaciones entre las puntuaciones en AWS y MBI-HSS .....	43
Tabla 11. Correlaciones entre las puntuaciones en MBI-HSS y PSS-10 .....	44
Tabla 12. Correlaciones entre las puntuaciones en MBI-HSS y COPE-28 .....	45

## Agradecimientos

Este trabajo no habría sido posible sin la ayuda y colaboración de muchas personas, a las que quiero expresar mi agradecimiento.

Gracias al profesor D. Eduardo González Fraile, por su interés, implicación y compromiso en la orientación de este trabajo.

Gracias a los profesores del Máster en Psicología General Sanitaria de la UNIR, pues la aplicación de muchos conocimientos en este trabajo es resultado de su actividad docente.

Gracias a Rosa María García Fernández de Sevilla, Presidenta de Cáritas Regional de Castilla – La Mancha y a Pilar Barrio Pérez, Coordinadora de Personas en los Servicios Generales de Cáritas Española, por su colaboración para difundir el proyecto.

Gracias a todas las personas que se han interesado por el tema y en especial a quienes han participado desinteresadamente en el estudio.

## 1. Marco teórico

A continuación, se delimitan los conceptos básicos que enmarcan el presente trabajo: clima y cultura organizacional, el estrés laboral y la especificidad de las organizaciones que conforman el tercer sector de acción social.

### 1.1. Clima y cultura organizacional

#### 1.1.1. Delimitación conceptual

El trabajo, como actividad y dimensión fundamental de la vida, se halla en el origen de la condición humana y social de las personas. Así se ha reflejado a lo largo de la historia en el pensamiento filosófico y científico, el arte, la ética, siempre incluyendo, de una manera u otra, la interacción social que conlleva.

El desarrollo de la psicología del trabajo y de las organizaciones durante el siglo XX introdujo progresivamente una perspectiva psicosocial que, además de superar las primeras teorías mecanicistas y burocráticas, añadía una visión del trabajo considerado en el marco de las organizaciones. Pronto se comprobaron las dificultades que entraña definir lo que son las organizaciones; por ese motivo se suele optar por señalar unas características básicas comunes. En términos generales, se trata de sistemas sociales abiertos, de cierta permanencia temporal, compuestos por individuos y grupos con funciones diferenciadas, dirigidos racionalmente y que persiguen objetivos específicos (Bernabé-Castaño y Palací-Descals, 2023). Las organizaciones trascienden a lo meramente laboral y empresarial, y se dan en otros ámbitos, por ejemplo, de tipo social, cultural, político, religioso, etc.

Es evidente que, si las organizaciones son sistemas dinámicos, su ambiente afecta a las personas y grupos que las componen. Partiendo de este supuesto, se han empleado los constructos de clima y cultura a fin de conceptualizar cómo las personas experimentan, interaccionan, describen y comunican sus entornos de trabajo (Schneider et al., 2017).

El concepto de clima organizacional fue el primero en desarrollarse, alcanzando definiciones muy variadas. Schneider y Barbera (2014) resumen sus elementos comunes en estos términos: «el significado que los empleados de la organización atribuyen a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan y a los comportamientos que observan que son recompensados, apoyados y esperados» (p. 10). Para evitar sesgos individualistas al definir el

clima, se han distinguido tres tipos: psicológico (percepciones individuales sobre el contexto); agregado (promedio consensuado de las percepciones individuales) y colectivo (percepciones similares sobre el ambiente que son compartidas por grupos de miembros). Se trata, por tanto, de un concepto molar, indicador de los objetivos de la organización y de los medios para alcanzarlos (Alcover, 2014).

El concepto de cultura organizacional se formuló más tardíamente, también a partir de varias definiciones. Según Schneider y Barbera (2014), consiste en «los valores y creencias que caracterizan a las organizaciones, transmitidos por las experiencias de socialización de los recién llegados, las decisiones tomadas por la dirección y las historias y mitos que la gente cuenta y vuelve a contar sobre sus organizaciones» (p. 10). Ehrhart et al. (2025), resumen los rasgos principales de la cultura organizacional como un fenómeno estable, compartido por los miembros de la organización, que incluye aspectos que funcionan implícitamente, por lo que tiene profundidad y afecta a la organización en su conjunto. Por su carácter simbólico, expresivo y subjetivo, genera una conexión emocional que favorece la identidad colectiva y el compromiso, al tiempo que se transmite mediante la historia y la tradición. Si bien durante un tiempo se planteó la dicotomía entre la organización “es” cultura y “tiene” cultura, en la actualidad ambos enfoques confluyen en una visión amplia e integradora de nuevos modelos conceptuales (Palací-Descals y Merhi-Auar, 2023).

La distinción entre los conceptos de clima y cultura organizacional no es nítida y ha suscitado un intenso debate en las últimas décadas. Sin embargo, la aportación de Denison (1996) continúa siendo clarificadora para comprender la complementariedad de ambos constructos. La conceptualización de la cultura organizacional es netamente antropológica, adopta una epistemología ideográfica, desde el punto de vista de los miembros, y emplea una metodología cualitativa que trata de hallar los valores subyacentes, atendiendo a su evolución histórica. Algunas de las variables de interés para este enfoque son los valores, las creencias, los significados y la misión de la organización.

En cambio, el concepto de clima organizacional, formulado desde la psicología, se centra en la interacción entre el ambiente y la conducta, su epistemología es nomotética, por lo que prima el punto de vista del investigador, con una metodología cuantitativa que atiende a un momento temporal y no a la evolución histórica. Entre las variables de interés se encuentran

el liderazgo, los procesos grupales, las características del puesto de trabajo y la satisfacción laboral.

Según Alcover (2014), la diferencia entre clima y cultura organizacional no estaría en el qué, ya que comparten el objetivo de describir y explicar las interacciones que se dan en el marco de las organizaciones, sino en el cómo, es decir, en las perspectivas y metodologías empleadas. De ahí que se hayan planteado varias propuestas integradoras de ambos conceptos que, si bien no son idénticos, van muy relacionados (Palací-Descals y Merhi-Auar, 2023).

Por último, en cuanto a la medida de ambos constructos, la revisión sistemática de Powell et al. (2021) ha identificado 36 instrumentos genéricos de evaluación del clima organizacional, 21 de la cultura organizacional, y 20 de otras dimensiones relacionadas. Los autores concluyen que, si bien los resultados son prometedores en unos pocos instrumentos, el estado general de la calidad psicométrica de las mediciones es deficiente, por lo que se requiere desarrollar nuevas medidas con mejores propiedades de fiabilidad y validez.

### 1.1.2. Las organizaciones saludables

Desde el comienzo del siglo XXI, se introdujo en la psicología del trabajo y de las organizaciones una nueva perspectiva, bajo el influjo de la corriente de la psicología positiva. El objetivo de los enfoques predominantes hasta entonces se centraba en paliar el malestar de los empleados y prevenir las enfermedades laborales, con especial atención al estrés laboral y sus consecuencias. En cambio, la perspectiva positiva pone en primer plano las características de una vida organizacional satisfactoria en los niveles individual, interindividual, grupal, organizacional y social. Este giro, sin quitar importancia a las problemáticas antes mencionadas, las enmarca en dos preguntas más amplias: qué son las organizaciones positivas y qué caracteriza a los empleados positivos (Lisbona-Bañuelos et al., 2023).

La psicología organizacional positiva trata de responder a estas cuestiones, aplicando la noción de salud integral al contexto específico del trabajo. Según la definición de Salanova et al. (2016), esta disciplina consiste en:

«El estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables. Su objetivo es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo,

así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional» (Salanova et al., 2016, p. 177).

Según el modelo HERO (HEalthy & Resilient Organization) de Salanova et al. (2012, 2016), las organizaciones positivas se caracterizan por el binomio salud y resiliencia. Por un lado, realizan sistemáticamente acciones planificadas de mejora en los procesos y resultados de los empleados y de la propia organización; por otro, son resilientes al ajustarse positivamente ante los retos, manteniendo su funcionamiento y resultados aun en situaciones adversas o bajo presión. Ambos aspectos requieren un esfuerzo constante de mejora del ambiente de trabajo, empleando recursos y prácticas saludables que promuevan la salud de los empleados y de la propia organización en su conjunto. Los empleados saludables se caracterizan por la autoeficacia, el engagement, la resiliencia, la confianza y los afectos positivos.

Por tanto, una organización se identifica como saludable cuando en su estructura y funcionamiento se interrelacionan positivamente los recursos y prácticas organizacionales, los empleados y grupos de trabajo, y los resultados organizacionales (Figura 1).



*Figura 1. Modelo HERO de organizaciones positivas. (Salanova et al., 2016)*

Esta breve aproximación a la psicología organizacional positiva y a uno de sus principales modelos permite apreciar la relación y confluencia entre los conceptos de clima y cultura organizacional. Desde esta perspectiva, la incorporación de nuevas variables de interés puede contribuir a mejorar la calidad de la evaluación y medida de ambos constructos.

### 1.1.3. El papel central del engagement

El engagement es una de las variables más estudiadas por la psicología organizacional en los últimos años, ya que representa un aspecto clave en la consecución de organizaciones saludables (Salanova, 2021, 2023). En la literatura científica se ha relacionado, entre otras variables, con un menor nivel de estrés, mayor motivación y mejor desempeño laboral, junto a un rendimiento proactivo y creativo (Lisbona-Bañuelos et al., 2023).

En el panorama de la conceptualización del engagement destacan dos modelos alternativos. El primero es el de Leiter y Maslach, quienes lo consideran como la antítesis positiva del burnout, dentro de un continuo. El engagement quedaría definido en el extremo positivo por tres dimensiones opuestas a las del burnout: i) estado de alta energía, frente al agotamiento emocional; ii) fuerte implicación<sup>1</sup> frente a la despersonalización; iii) sentido de eficacia, frente al bajo logro personal (Leiter y Maslach, 2003; Maslach y Leiter, 1997, 1999).

Desde este planteamiento, el burnout se percibe como una erosión progresiva del engagement, de modo que el objetivo de la intervención y prevención a nivel organizacional se orienta a promover el nivel más alto de engagement en sus tres dimensiones, revirtiendo en lo posible su proceso de deterioro, que evoluciona a causa de múltiples variables individuales y contextuales (Maslach y Leiter, 1997).

En los inicios de este enfoque, la evaluación del engagement se limitaba a identificarlo a partir de la ausencia de burnout según los criterios del *Maslach Burnout Inventory* (MBI, Maslach et al., 2018). Sin embargo, posteriormente se constató la necesidad de una aproximación estructurada a los factores laborales y organizacionales que median en el continuo engagement-burnout, ejerciendo un papel predictivo. Leiter y Maslach (2003) identificaron en su modelo de áreas de la vida laboral seis dominios que predicen las posibles variaciones dentro del continuo engagement-burnout. Se trata de la carga de trabajo, el control, las recompensas, la comunidad, la equidad y los valores. Una mayor congruencia percibida entre la persona y el trabajo en estas áreas predice el engagement, mientras que un mayor desajuste aumenta la vulnerabilidad al burnout. En ambos casos, los impactos afectan a la salud

---

<sup>1</sup> Los términos *involvement* y *participation*, empleados por Maslach y Leiter (1997), se traducen aquí por *implicación*, palabra que recoge mejor en español el significado que los autores dan a esta dimensión.

personal, el desempeño laboral, la productividad y la identificación con la organización (Figura 2).

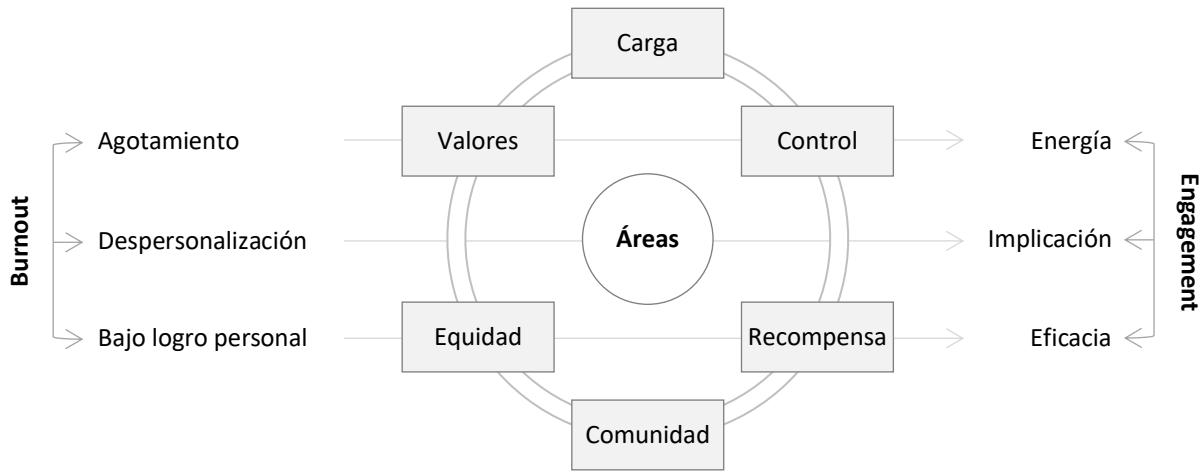


Figura 2. *Modelo de Áreas de la Vida Laboral. (Elaboración propia)*

A partir de este modelo, la evaluación de las seis áreas de la vida laboral se realiza mediante el instrumento *Areas of Worklife Survey* (AWS, Leiter y Maslach, 2011), que en su segunda edición incluye una versión completa de 28 ítems y otra breve de 18. Los autores recomiendan su aplicación junto al *Maslach Burnout Inventory* (MBI, Maslach et al., 2018), ya que la calidad psicométrica del conjunto AWS-MBI es superior a la de cada instrumento por separado.

El segundo modelo conceptual sobre el engagement es el de Schaufeli et al. (2002), quienes lo definen como un estado psicológico positivo y duradero hacia el trabajo, caracterizado por tres dimensiones: i) vigor, o altos niveles de energía y resistencia mental, la voluntad de invertir esfuerzo en el propio trabajo y la persistencia ante las dificultades; ii) dedicación, con sentimientos de importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío; iii) absorción, o concentración total en el trabajo, con la sensación de que el tiempo pasa rápidamente.

En estas dimensiones puede apreciarse un cierto paralelismo con las de energía, implicación y eficacia, identificadas por Leiter y Maslach en su modelo de áreas de la vida laboral (2003). Sin embargo, existen dos diferencias principales. La primera, a nivel conceptual, radica en que Schaufeli et al. (2002) conciben el engagement y el burnout como dos constructos diferentes, sin incluirlos en un continuo. De aquí se deriva una segunda diferencia, a nivel psicométrico, que viene dada por la opción de evaluarlos mediante instrumentos independientes. El engagement se mide con la *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES, Schaufeli et al., 2002; Schaufeli y Bakker, 2004), cuya versión completa se compone de 17 ítems. Posteriormente se

han elaborado versiones cortas de 9 ítems (Schaufeli et al., 2006) y 3 (Schaufeli et al., 2019). En comparación con la AWS, que mide las áreas de la vida laboral que predicen el engagement y el burnout, la UWES se ciñe únicamente a las tres dimensiones del engagement según el modelo teórico en el que se basa (vigor, dedicación y absorción).

Aunque la distinción entre estos modelos conceptuales parece clara, la cuestión de qué es en realidad el engagement no está cerrada. Schaufeli y Salanova (2011) lo ven como un concepto “resbaladizo”, que deja interrogantes sobre su denominación, su relación con el burnout, las diferencias que pueden darse en el engagement respecto al trabajo en general y a las tareas concretas, las variaciones a nivel individual y colectivo, y la adicción al trabajo como probable antítesis. Por su parte, Leiter y Maslach (2017), apuntan que el engagement podría considerarse un tipo de constructo intermedio, redundante porque se relaciona negativamente con el burnout y a la vez real, pues muestra relaciones únicas con otras variables. En este sentido, el metaanálisis de Mazzetti et al. (2023), con una muestra total cercana a 120.000 trabajadores, concluye que, contrariamente a lo que se presupone en teoría, el engagement se relaciona en mayor medida con los recursos personales que con los laborales y sociales. A la luz de estas evidencias y de las que aportan los estudios longitudinales, recogidas en el metaanálisis de Maricueto et al. (2017), tanto los modelos teóricos como los instrumentos de medida habrán de ser revisados y adaptados a la complejidad que muestra el fenómeno del engagement.

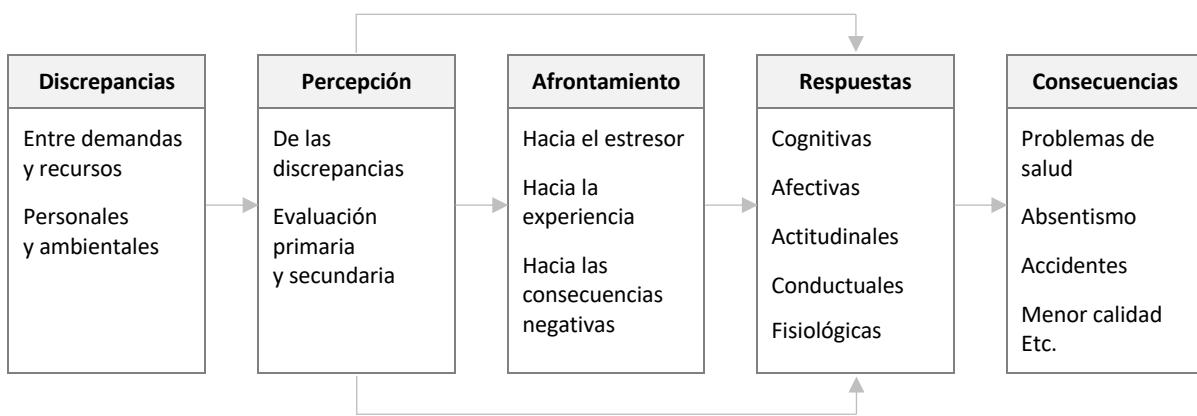
## 1.2. El estrés laboral

La perspectiva psicosocial aplicada al ámbito laboral ha destacado la relevancia del estrés en el trabajo, detectando sus posibles desencadenantes y manifestaciones, junto a las estrategias de prevención. Son abundantes las encuestas que reflejan cómo afecta a los empleados esta problemática. Los resultados de la encuesta europea ESENER sobre la seguridad y salud en el trabajo, asocian el estrés con un menor rendimiento, el aumento de los accidentes laborales, la rotación del personal y las bajas laborales, que suelen ser más prolongadas que las ocasionadas por otros factores (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020). Se trata de un tema de máximo interés para las organizaciones y sus miembros, pues interfiere en el clima laboral y el engagement.

### 1.2.1. Modelos teóricos

En términos generales, el estrés puede entenderse como estímulo, para referirse al desencadenante o estresor; como respuesta, identificando las reacciones psicofisiológicas y sensaciones que se experimentan; y como interacción entre los estresores y los recursos individuales para afrontarlos. Este último enfoque es el que se adopta en la perspectiva psicosocial, aplicada al estrés laboral (Osca-Segovia y García-Arroyo, 2023).

Desde la perspectiva de interacción o transaccional, el estrés se define como un desajuste percibido entre las demandas del medio y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso al afrontar las demandas tiene unas consecuencias negativas, que son percibidas como importantes (Gil-Monte, 2014). Gil-Monte (2021b) aplica esta definición para establecer cinco fases del desarrollo del estrés laboral: i) discrepancia entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles; ii) percepción subjetiva de esta discrepancia, mediante los procesos cognitivos de evaluación primaria (valorar si las demandas representan una amenaza) y secundaria (valorar la propia capacidad de respuesta); iii) estrategias de afrontamiento para reducir el estrés, dirigidas hacia el estresor, o a evitar la experiencia de estrés, o a neutralizar sus consecuencias; iv) resultados de la experiencia de estrés de tipo fisiológico, conductual, actitudinal y emocional; v) consecuencias y efectos de diversa duración y gravedad, a nivel de salud personal y laboral (Figura 3).



*Figura 3. Proceso del estrés laboral. (Adaptado de Gil-Monte, 2021b)*

Los modelos teóricos explicativos del estrés laboral tienen por denominador común el enfoque en los desajustes, desequilibrios o discrepancias que lo originan. Las diferencias conceptuales surgen al considerar términos distintos en los desajustes; por ejemplo, entre

demandas y control, esfuerzo y recompensa, demandas y recursos, o persona y entorno (Gil-Monte, 2021b; Osca-Segovia y García-Arroyo, 2023).

Entre estos modelos conceptuales se encuentran dos en los que se basan los enfoques sobre el engagement y el burnout, que se han expuesto anteriormente. El primero corresponde a la teoría del ajuste entre la persona y el trabajo (*Job-Person Fit*), es decir, entre las capacidades, necesidades y expectativas personales y las exigencias y resultados del puesto de trabajo; una temática de interés muy relevante para la psicología del trabajo en la actualidad (Gil-Monte, 2021a). Leiter y Maslach (2003, 2011) adoptan esta teoría como punto de partida, aunque reconocen que sus primeras formulaciones son limitadas, al restringir la visión de la persona a su personalidad y la del trabajo, a un conjunto de tareas específicas, sin atender suficientemente al entorno laboral, ni explicar cómo puede darse el desgaste crónico tras un tiempo prolongado en el puesto de trabajo. Por este motivo, los autores elaboran un modelo ampliado, que se centra en el grado de congruencia experimentada entre la persona y los dominios de su entorno laboral antes mencionados: la carga de trabajo, el control, las recompensas, la comunidad, la equidad y los valores. Desde esta perspectiva, un buen ajuste entre la persona y estas áreas de la vida laboral predice el engagement, mientras que un mayor desajuste predice el burnout.

En cambio, Schaufeli et al. (2002) fundamentan su visión del engagement y el burnout en la teoría de las demandas y recursos en el trabajo (*Job Demands-Resources*, JD-R), (Bakker et al., 2023; Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). Esta teoría identifica dos fuentes del estrés: por una parte, las elevadas demandas laborales prolongadas o que requieren un excesivo esfuerzo y, por otra, la carencia de unos recursos que permitan afrontarlas, cumplir los objetivos laborales y fomentar el desarrollo personal. Tanto las demandas como los recursos pueden ser de tipo físico, psicológico, social y organizacional; además, un mismo recurso puede satisfacer diversas demandas.

La relación entre las demandas y los recursos queda reflejada en dos procesos diferentes. En el primero, cuando las demandas son frecuentes y exigentes, superando a los recursos disponibles, se activan procesos psicofisiológicos que deterioran la salud a través del burnout. En el segundo proceso, los recursos laborales satisfacen las necesidades psicológicas básicas y fomentan la motivación, la creatividad y el rendimiento, en definitiva, el engagement.

### 1.2.2. Los desencadenantes del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento

La literatura científica ha tratado especialmente dos aspectos muy relevantes del estrés laboral: los desencadenantes que pueden originar el proceso y las estrategias de afrontamiento que lo modulan. Respecto a los factores desencadenantes, riesgos psicosociales o estresores, se ha identificado una gran variedad, con distintos criterios de clasificación (Osca-Segovia y García-Arroyo, 2023). Desde una perspectiva sistémica, Gil-Monte (2021b) considera los desencadenantes del estrés laboral como las condiciones de trabajo que pueden: ser percibidas por los trabajadores (sistema personal), formar parte del diseño de la organización (sistema tecno-estructural), estar vinculadas a las relaciones interpersonales en el trabajo (sistema social), o ser resultado de la interacción de los tres sistemas. Desde este modo, para mayor claridad pueden agruparse en cinco tipos (Tabla 1).

**Tabla 1. Desencadenantes del estrés laboral**

<b>Relacionados con el puesto de trabajo y las tareas</b>	Relacionados con el ambiente físico de trabajo	Ruido, iluminación, temperatura, higiene y toxicidad Disponibilidad de espacio físico
	Relacionados con el diseño del puesto de trabajo y las tareas	Carga de trabajo cuantitativa (tareas) Carga de trabajo cualitativa (mental) Turnos y horario nocturno Exposición a riesgos y peligros Características intrínsecas de la tarea
<b>Relacionados con el sistema social interpersonal</b>		Disfunciones del rol Conflictos interpersonales Violencia en el trabajo (externa e interna) Discriminación en el lugar de trabajo Trabajo emocional Densidad social en el lugar de trabajo
<b>Relacionados con el sistema tecno-estructural de la organización</b>	Configuración estructural de la organización	Estructura simple Burocracia maquinal Burocracia profesional Estructura divisionalizada Estructura adhocrática
	Tecnología	Tecnoestrés Teletrabajo Supervisión electrónica del rendimiento
	Diseño de la carrera profesional	Inseguridad e inestabilidad Cambios imprevistos y no deseados Miedo al despido
	Cultura organizacional	Discriminación, conflictos, falta de equidad
<b>Relacionados con el sistema individual</b>		Adicción al trabajo
<b>Relacionados con el entorno de la organización</b>		Conflictos trabajo-familia Desempleo, inseguridad y precariedad

Fuente: Gil-Monte (2021b)

Un segundo aspecto de interés se refiere a la manera de afrontar el estrés laboral, la cual está muy relacionada con la identidad profesional y, por tanto, con los comportamientos en el entorno del trabajo. El afrontamiento ejerce un papel modulador, que puede explicar las diferencias que presentan los individuos ante los desencadenantes del estrés.

Según el enfoque transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984), el afrontamiento consiste en los esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio, para gestionar las demandas específicas externas y/o internas, que se considera que ponen a prueba o exceden los recursos personales. Como subrayan los autores, este enfoque está orientado al proceso del estrés y no a los rasgos personales, de modo que gestionar las condiciones estresantes no equivale a dominarlas, sino que puede incluir evitarlas, minimizarlas o aceptarlas. Por tanto, el afrontamiento se diferencia de los comportamientos adaptativos automáticos, ya que requiere esfuerzos que cambian constantemente según las situaciones.

Un aspecto central del afrontamiento es la evaluación o valoración ante una situación potencialmente estresante. Mediante la evaluación primaria se determina el significado y la importancia de una transacción para el bienestar, calificándola como positiva, irrelevante o estresante. En este último caso, se activa la evaluación secundaria de los recursos con que se cuenta, para gestionar el malestar resultante de la situación, modificar la evaluación inicial y llevar a cabo las estrategias de afrontamiento. Estas pueden ser dos: el afrontamiento centrado en el problema atiende al propio factor estresante y sus impactos, tratando de eliminarlo o reducirlo, mientras que el afrontamiento centrado en las emociones trata de prevenir o minimizar el malestar provocado ante la situación.

Estas distinciones básicas del modelo transaccional han sido posteriormente revisadas en la literatura científica ampliando las tipologías del afrontamiento, considerando la simultaneidad de emociones positivas y negativas en el proceso del estrés y evaluando la efectividad de las estrategias a corto y medio plazo (Biggs et al., 2017).

En cuanto a la medida psicométrica del afrontamiento, los primeros instrumentos empleados, como el *Ways of Coping Questionnaire* (WAYS, Folkman y Lazarus, 1988), presentaban carencias en la estructura factorial y otras propiedades psicométricas. Como alternativa que mejora la precisión de los ítems y amplía las áreas a evaluar, Carver et al. (1989) elaboraron el COPE, compuesto por 60 ítems en 15 subescalas, que miden tres tipos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en la emoción y evitativo. Posteriormente, Carver (1997)

introdujo una versión abreviada (Brief-COPÉ o COPE-28), de 28 ítems y 14 subescalas, que suele emplearse en investigaciones relacionadas con la salud. Además, teniendo en cuenta que el proceso de afrontamiento del estrés incluye un componente de valoración o percepción, la evaluación suele completarse con instrumentos breves como la *Perceived Stress Scale* (PSS, Cohen et al., 1983), que mide el grado en que las personas creen que su vida ha sido impredecible, incontrolable y sobrecargada durante el último mes, sin centrarse en eventos concretos o experiencias específicas.

#### 1.2.3. El burnout como consecuencia del estrés laboral

El burnout, denominado síndrome de quemarse en el trabajo o de desgaste ocupacional, es un fenómeno relacionado con el incremento de los riesgos psicosociales o estresores en el contexto laboral, que muestra actualmente una importante prevalencia. Desde los primeros estudios de Freudberger (1974) y Maslach (1976), que constataron el progresivo deterioro que se producía en la atención a los usuarios por parte de los profesionales de ayuda y servicios humanos, el burnout se ha caracterizado como un manejo inadecuado del estrés laboral crónico, que puede darse en cualquier profesión y grupo ocupacional.

Las primeras aproximaciones a este fenómeno se basaron en explorar los significados implícitos en las vivencias en el lugar de trabajo, mediante entrevistas, estudios de casos y observaciones en el medio natural. Pronto se advirtió la dificultad de obtener una definición clara y de contar con instrumentos de medida que permitieran generalizar resultados con suficiente evidencia científica, en cuanto a su prevalencia e impactos. A lo largo de cinco décadas, la literatura científica se ha ocupado de delimitar el constructo, comprender su origen y manifestaciones, y establecer estrategias de prevención (Edú-Valsania et al., 2022).

La definición de referencia ha sido la de Maslach y Jackson (1981), para quienes el burnout se manifiesta en tres sentimientos que pueden darse en el entorno laboral: i) *agotamiento emocional*, o sensación de carecer de los recursos físicos y emocionales suficientes para afrontar las demandas laborales; ii) *despersonalización*, o reacciones interpersonales negativas, hostiles o muy distanciadas del trabajo; iii) *bajo logro personal*, o disminución de la competencia y la satisfacción laboral.

Para identificar el burnout deben darse de algún modo las tres dimensiones, puesto que las personas quemadas se sienten no solo cansadas, sino también psicológicamente

desconectadas del trabajo, lo cual afecta a su motivación e incluso a su identidad. Es decir, el burnout no se limita al agotamiento emocional, pues en este caso sería equivalente al estrés laboral, sino que incluye la despersonalización (dimensión interpersonal) y el bajo logro personal (dimensión de autoevaluación), para reflejar los problemas en la relación de las personas con su trabajo. El burnout se identifica cuando se dan niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, junto a un bajo logro personal (Maslach et al., 2018).

Aunque esta definición ha sido predominante, el consenso sobre la naturaleza del burnout es bajo, por lo que han proliferado definiciones alternativas del constructo (88 definiciones únicas entre 1990 y 2018, según la revisión sistemática de Guseva-Canu et al., 2021). No obstante, el burnout se ha incluido en la 11<sup>a</sup> edición de la *Clasificación Internacional de Enfermedades* (CIE-11), bajo la denominación “síndrome de desgaste ocupacional (QD85)”, en consonancia con el modelo de Maslach y Jackson:

«Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineeficacia y falta de realización. El síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida» (OMS, 2021).

Respecto a la evaluación del burnout, la situación es similar a la de los modelos conceptuales, pues tampoco existe un consenso claro acerca de los instrumentos más fiables para medirlo (Edú-Valsania et al., 2022; Shoman et al., 2021b). No obstante, el *Maslach Burnout Inventory* (MBI, Maslach y Jackson, 1981) continúa siendo el más utilizado, con cinco versiones en su cuarta edición, para ser aplicadas en distintos colectivos laborales (Maslach et al., 2018). La versión original, para profesiones de ayuda (MBI-HSS) se compone de las subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y logro personal con un formato de respuesta de escala Likert que mide la frecuencia temporal con que se experimentan los sentimientos relacionados con cada dimensión.

Los autores subrayan que el MBI está diseñado para evaluar el burnout como un continuo y no dicotómicamente; por tanto, sus resultados se refieren al patrón general de un grupo y no

al diagnóstico de casos individuales. La estructura factorial del MBI es estable, con buena fiabilidad interna, validez convergente y discriminante, mostradas en una amplia gama de países, entornos y colectivos laborales. Sus propiedades psicométricas mejoran al administrarse junto a la *Areas of Worklife Survey* (AWS, Leiter y Maslach, 2011).

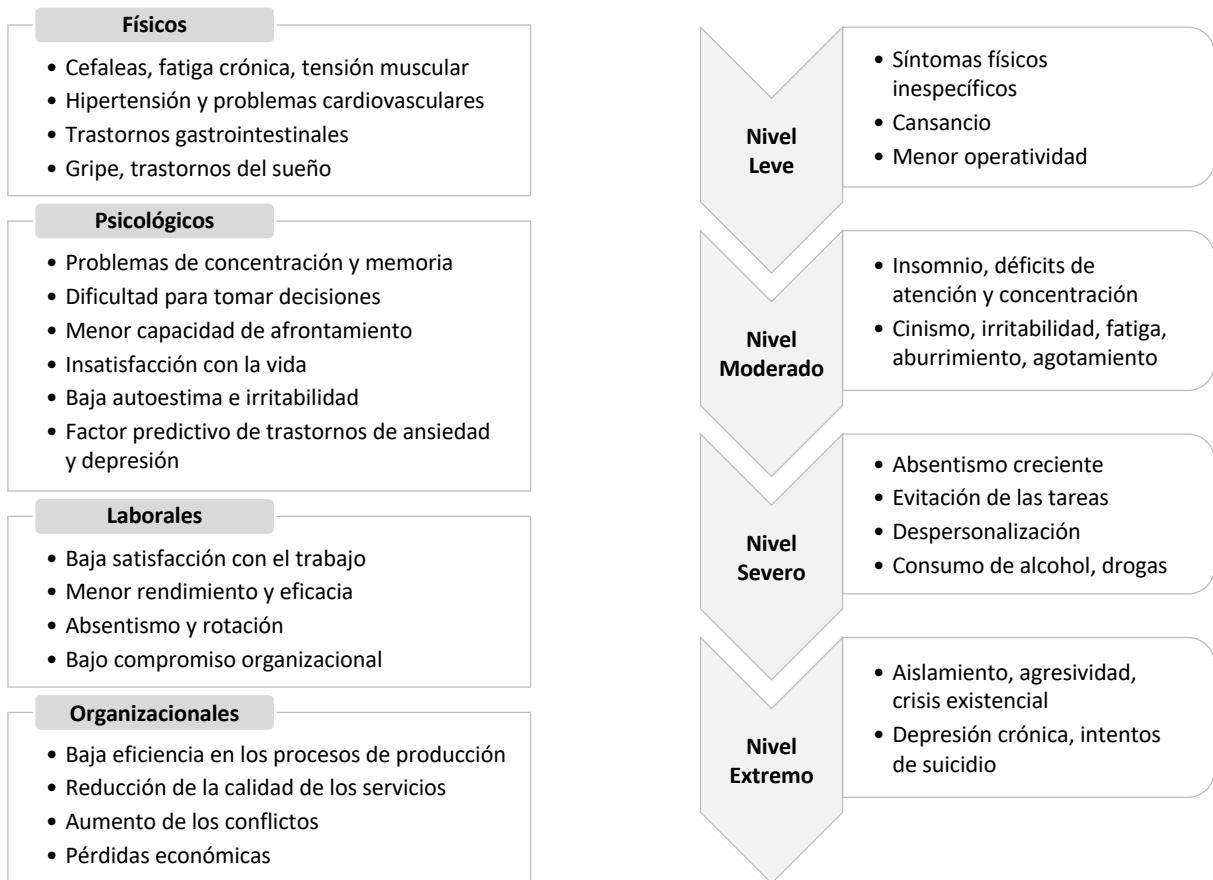
Para comprender el origen del burnout y sus manifestaciones, la literatura científica ha identificado diversos factores individuales y situacionales que pueden funcionar como antecedentes y desencadenantes del síndrome, o bien contribuyen a su mantenimiento (Tabla 2). No obstante, es preciso tener presente que las evidencias acerca del influjo de estos factores son desiguales y se sitúan en niveles bajos o moderados (Shoman et al., 2021a, 2022).

**Tabla 2. Factores relacionados con el burnout**

<b>Individuales</b>	Edad	Generaciones más jóvenes
	Sexo	Mujeres: mayor agotamiento emocional y bajo logro personal Hombres: mayor despersonalización
	Estado civil	Personas solteras, es especial hombres
	Personalidad	Neuroticismo (ansiedad, hostilidad, impulsividad, vulnerabilidad) Patrón tipo A (ambición, competitividad, impaciencia, hostilidad) Perfeccionismo Baja autoestima Hipersensibilidad
	Gestión del estrés	Locus de control externo Afrontamiento centrado en la emoción Afrontamiento evitativo
	Carga de trabajo	Sobrecarga cuantitativa y cualitativa, horarios irregulares
	Trabajo emocional	Exigencia de mostrar las emociones exigidas por la organización
<b>Situacionales</b>	Control	Falta de autonomía y capacidad de influir sobre el trabajo
	Roles	Ambigüedad y conflictos
	Supervisión	Percibida como inadecuada o injusta
	Apoyo social	Percepción de bajo apoyo por directivos y compañeros
	Cultura organizacional	Discriminación, conflictos, falta de equidad

Fuente: (Edú-Valsania et al., 2022)

Las consecuencias o impactos del burnout se han agrupado en cuatro tipos: físico, psicológico, laboral y organizacional, que pueden reflejarse en diversos niveles de gravedad según las manifestaciones del síndrome (Figura 4).



*Figura 4. Impactos del burnout y niveles de gravedad. (Edú-Valsania et al., 2022)*

En el plano de la intervención y la prevención del burnout, hasta ahora han predominado los enfoques orientados hacia los individuos, como la promoción de hábitos saludables, el entrenamiento en relajación, la mejora de la gestión emocional y el autoconocimiento o el aprendizaje de habilidades de afrontamiento (Gil-Monte, 2019). Sin embargo, este hecho es paradójico, según Maslach (2017), ya que las evidencias sobre su eficacia no son concluyentes, aunque se sabe que estas intervenciones no bastan por sí solas para reducir el burnout, pues no inciden en el entorno laboral haciéndolo menos estresante. En cambio, aunque las intervenciones a nivel organizacional son más eficaces, se han implementado en menor medida, posiblemente a causa de su mayor coste y de la dificultad que entraña implementar cambios a nivel colectivo.

## 1.3. Las organizaciones del tercer sector de acción social

### 1.3.1. Características comunes

En el ámbito de la economía, el tercer sector se diferencia del sector privado, que corresponde a las empresas y organizaciones que obtienen beneficios económicos, y del sector público, integrado por los organismos estatales. Las organizaciones que se engloban en el tercer sector tienen en común la iniciativa privada, sea ciudadana o social, junto a la ausencia de ánimo de lucro, para perseguir unos determinados objetivos. Entre ellas, las entidades cuyos fines y acciones se refieren a personas y grupos en condiciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, conforman el tercer sector de acción social (TSAS), que en España cuenta con un marco jurídico propio, establecido por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

Estas entidades tienen personalidad jurídica propia y una estructura organizativa que garantiza la participación democrática y la transparencia en la gestión. Un rasgo diferenciador es que, junto al personal contratado o remunerado, cuentan con un amplio voluntariado. Según datos del Barómetro del Tercer Sector de Acción Social en España (González-Güeto et al., 2024), su acción, que es altruista y próxima a las realidades de los usuarios, se desarrolla en el ámbito local (24.3%), provincial (26%), autonómico (24.7%), nacional (18.4%) e internacional (6.6%). Los campos de actuación predominantes son la acción social (50%), la atención sociosanitaria (17%) y la integración e inserción (11.8%).

Las organizaciones del TSAS se clasifican en tres niveles: i) entidades de base (asociaciones y las fundaciones); ii) entidades que agrupan a las de base (federaciones); iii) entidades que agrupan a las de segundo nivel (confederaciones y las plataformas). La mayoría de las organizaciones se engloban en el nivel 1 (75.6% de asociaciones y 16.7% de fundaciones). Este hecho repercute en una fragmentación y atomización del sector, con abundancia de pequeñas entidades ligadas a territorios determinados (Parejo-Rivero, 2025). Por otra parte, existen las entidades singulares (Cruz Roja, ONCE y Cáritas), diferentes por su naturaleza jurídica, relevancia, organización, financiación y funcionamiento (González-Güeto et al., 2024).

Desde la perspectiva de la psicología organizacional, Akingbola et al. (2023) destacan la capacidad de estas organizaciones para hacer evolucionar, adaptar y ajustar su misión a los problemas sociales emergentes, mediante una gama muy diversificada de servicios, y

manteniendo unos valores compartidos bien definidos. Ambos factores, la misión y los valores, son aspectos nucleares en el engagement del voluntariado y del personal contratado (Mer et al. 2024; Park et al., 2018).

En cuanto al grupo del personal remunerado son destacables varios datos. El número de personas asalariadas se ha incrementado en los últimos años, incluso en las entidades singulares, las cuales sufrieron anteriormente una pérdida significativa de empleo. Predominan las mujeres (74.4%), cuya presencia en los equipos directivos es del 61.3%. El perfil de edad de las personas contratadas es joven, con el 29% hasta 34 años y el 54% entre 35 y 54 años. El nivel académico es alto, ya que el 73.3% cuenta con estudios universitarios de grado o postgrado. Respecto al contrato laboral, algo más de la mitad trabajan a jornada parcial, un hecho que puede estar relacionado con la debilidad económica de las entidades, sobre todo si son de pequeño tamaño y cuentan con recursos limitados (Parejo-Rivero, 2025).

Entre los retos y problemáticas comunes a las organizaciones del TSAS, se ha identificado la necesidad de implementar de manera consciente una integración generacional efectiva, y de promover la mejora de su visibilidad social mediante la innovación. Además, se ha detectado la “paradoja del cuidado”: a veces, estas entidades sociales no proporcionan a las personas empleadas y voluntarias el mismo nivel de atención y cuidado que procuran a los usuarios. Este hecho puede deberse a una baja priorización del bienestar físico y psicológico del personal contratado, que da lugar a una falta de valoración del trabajo, sobrecarga, burnout y precariedad laboral (Maddock, 2024; Mollá-Esparza et al., 2025). Estas y otras problemáticas ponen en cuestión las visiones idealistas y asistencialistas del TSAS y sus actuaciones (Parra, 2025).

### 1.3.2. Cáritas, organización singular

Cáritas es la confederación oficial de entidades de acción caritativa y social de la Iglesia Católica, presente en la práctica totalidad de países. Desde que fue instituida en España en 1947, ha adaptado progresivamente su organización y ámbitos de acción. Está considerada como una organización singular dentro del tercer sector de acción social. En la actualidad, su estructura es compleja y diversificada a varios niveles: diocesano, parroquial e interparroquial, con una red de 70 Cáritas diocesanas, 4,488 Cáritas parroquiales y 939 Cáritas interparroquiales. Además, las Cáritas diocesanas están agrupadas regionalmente y a nivel nacional existe una oficina de servicios generales, con la denominación de Cáritas Española.

Al tener una estructura confederal, cada Cáritas diocesana tiene personalidad jurídica y estatutos propios, aunque la identidad, misión y valores son comunes a todos los niveles de la organización.

Según la última memoria de actividades de 2023, las personas contratadas eran 5,871, ejerciendo la mayoría su trabajo a nivel nacional, diocesano e interparroquial. En ese mismo año, las personas voluntarias eran 71,437, con un compromiso preferente en el ámbito parroquial y en menor medida, interparroquial. Las personas participantes y acompañadas en España por Cáritas fueron 2,56 millones (Cáritas Española, 2024).

La misión de Cáritas consiste en promover el desarrollo integral de todas las personas, especialmente las más pobres y excluidas, contribuyendo a erradicar las situaciones de pobreza y exclusión. Su visión se concreta en generar, mediante una acción integral y coordinada, un impacto positivo al servicio de las personas más vulnerables. Entre los valores de la organización, se distinguen los que están centrados en las personas (caridad o amor, dignidad humana, fraternidad y justicia) y los centrados en la organización (subsidiariedad, confianza, empatía, igualdad, mejora continua y transparencia).

La acción de Cáritas se enmarca en un modelo basado en cuatro principios: trabajo desde las capacidades y potencialidades acompañando procesos; realizar acciones significativas; ser un cauce de la acción de la comunidad eclesial y llevar a cabo una acción integral. Esta acción se canaliza en cuatro áreas donde se engloban distintos programas: acción social (acogida y acompañamiento, atención a las personas vulnerables y atención a las personas excluidas); economía solidaria (empleo inclusivo, comercio justo, economía social y finanzas éticas); cooperación internacional (derecho a la alimentación, construcción de paz, ecología integral, acción humanitaria y movilidad humana); y emergencias (trabajo en red, información, acceso, acompañamiento y movilización de recursos) (Cáritas, 2025, abril 15).

## 2. Justificación

El interés de la psicología por las manifestaciones del burnout, restringido en sus inicios al ámbito de las profesiones de ayuda, se ha convertido progresivamente en una temática de gran complejidad, como se aprecia en la notable diversidad de aproximaciones teóricas, psicométricas y de intervención. A pesar de sus importantes diferencias, los modelos conceptuales, sean alternativos o contradictorios, coinciden en identificar el burnout como un manejo inadecuado del estrés crónico en el ámbito laboral, que puede darse en cualquier profesión y grupo ocupacional (Edú-Valsania et al., 2022).

Desde este punto de partida, el burnout no se concibe como un constructo aislado que puede evaluarse de forma independiente, ya que en su origen y evolución intervienen múltiples factores. El presente trabajo se centra en dos de las líneas de investigación que tratan de ampliar la perspectiva sobre el fenómeno del burnout: su relación con el engagement y con los estilos de afrontamiento del estrés. Respecto a la primera, la conceptualización del engagement y el burnout como extremos de un continuo permite una identificación más precisa de las diferencias individuales y organizacionales, en función del influjo que ejercen las áreas de la vida laboral (Leiter y Maslach, 2003, 2011). Además, esta visión converge con los enfoques de la psicología organizacional positiva, que sitúan el engagement como un factor clave del clima laboral y de la dinámica de las organizaciones saludables (Salanova, 2021, 2023).

En cuanto a la segunda línea, la perspectiva del afrontamiento del estrés, que incluye el componente de valoración o percepción, proporciona una mejor comprensión de lo que significa el manejo inadecuado del estrés que da lugar al burnout en el ámbito laboral.

En el campo de la prevención del burnout, ambos enfoques se interrelacionan y permiten establecer dos objetivos principales: promover el engagement mejorando positivamente las áreas de la vida laboral que lo favorecen (Maslach y Leiter, 1997), y ajustar el manejo del estrés laboral mediante las estrategias de afrontamiento más adecuadas y eficaces (Shin et al., 2014).

Aunque la investigación sobre el burnout comenzó entre las profesiones de ayuda y voluntariado, actualmente se da la paradoja de que el volumen de publicaciones que abordan el tema en el ámbito de las organizaciones del tercer sector de acción social es bajo, en comparación con otras profesiones. En el caso de España, existen estudios cuantitativos y

cualitativos sobre la calidad del empleo en el tercer sector de acción social desde una perspectiva sociolaboral (Parejo-Rivero, 2025; Parra, 2025). Sin embargo, son escasas las publicaciones que tratan la problemática del burnout y sus factores relacionados en este colectivo, a pesar de que el síndrome parece ser especialmente prevalente (Maddock, 2024; Mollá-Esparza et al., 2025).

El presente trabajo tiene por objetivo contribuir a este ámbito de investigación, a partir de una muestra del personal remunerado de Cáritas, organización singular del tercer sector. La misión, los valores y la comunidad son nucleares en el engagement de los empleados en este tipo de organizaciones (Akingbola et al., 2023). Por tanto, el modelo de áreas de la vida laboral de Leiter y Maslach (2003, 2011) es pertinente, ya que incluye estos aspectos entre las áreas que predicen el engagement y en consecuencia, un clima laboral positivo.

La *Areas of Worklife Survey* (AWS, Leiter y Maslach, 2011) se ha empleado en España en otros colectivos laborales (Gascón et al., 2013, 2019), pero no entre el personal remunerado de las organizaciones del tercer sector de acción social. Una de las aportaciones del presente trabajo es su aplicación a una muestra de personas contratadas en Cáritas, lo cual permite, por un lado, comprobar si el modelo teórico y su instrumento de evaluación se ajustan al contexto laboral de este colectivo y, por otro, identificar los aspectos de mejora del clima laboral de cara a la promoción del engagement y la prevención del burnout.

### 3. Objetivos

#### 3.1. Objetivo general

1. Evaluar el clima laboral y el influjo del estrés ocupacional en una muestra de personal contratado de Cáritas.

#### 3.2. Objetivos específicos

1. Evaluar las áreas de la vida laboral, el burnout, el estrés percibido y los estilos de afrontamiento del estrés en la muestra.
2. Analizar las diferencias en las áreas de la vida laboral según las variables sociodemográficas y del entorno de trabajo.
3. Analizar la relación entre las áreas de la vida laboral que predicen el engagement y las dimensiones del burnout.
4. Analizar la relación entre el burnout y el estrés percibido.
5. Analizar la relación entre el burnout y los estilos de afrontamiento del estrés.

### 4. Hipótesis

Las hipótesis correspondientes a cada objetivo se han formulado teniendo en cuenta las evidencias acumuladas en la literatura científica sobre las variables de interés.

a) *Diferencias en las áreas de la vida laboral según las variables sociodemográficas y del entorno de trabajo.*

- $H1_0$ : no existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de la vida laboral según las variables sociodemográficas (sexo y edad) y del entorno de trabajo (antigüedad en el puesto, ámbito, jornada laboral y nivel académico).
- $H1_1$ : existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de la vida laboral según las variables sociodemográficas (sexo y edad) y del entorno de trabajo (antigüedad en el puesto, ámbito, jornada laboral y nivel académico).

**b) Relación entre las áreas de la vida laboral y las dimensiones del burnout**

En la literatura científica se han hallado relaciones estadísticamente significativas entre las áreas de la vida laboral que predicen el engagement (carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores) y las dimensiones del burnout (agotamiento, despersonalización y logro personal). Las puntuaciones positivas en las áreas de la vida laboral correlacionan negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, y positivamente con el logro personal (Gascón et al., 2013, 2019; Juárez-García et al., 2023; Leiter y Maslach, 2011). En el presente estudio se espera confirmar estos resultados a partir de las siguientes hipótesis:

- $H2_0$ : no existe una relación estadísticamente significativa entre las áreas de la vida laboral que predicen el engagement y las dimensiones del burnout.
- $H2_1$ : existe una relación estadísticamente significativa entre las áreas de la vida laboral que predicen el engagement y las dimensiones del burnout (negativa con el agotamiento personal y la despersonalización, y positiva con el logro personal).

**c) Relación entre el burnout y el estrés percibido**

La relación entre el burnout y el estrés percibido se ha investigado ampliamente en diversos colectivos laborales, hallando evidencias sólidas de correlación positiva del estrés percibido con el agotamiento emocional y la despersonalización, y negativa con el logro personal (Maddock, 2024; Párraga-Martínez et al., 2018; Portero de la Cruz et al., 2020). En el presente estudio se espera confirmar estos hallazgos a partir de las siguientes hipótesis:

- $H3_0$ : no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés percibido y las dimensiones del burnout.
- $H3_1$ : existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés percibido y las dimensiones del burnout (positiva con el agotamiento personal y la despersonalización, y negativa con el logro personal).

**d) Relación entre el burnout y el estilo de afrontamiento del estrés**

El burnout es resultado de un manejo inadecuado del estrés laboral, en el que las estrategias de afrontamiento desempeñan un papel central. Son abundantes los estudios que analizan la relación entre el burnout y los estilos de afrontamiento del estrés (centrado en el problema,

centrado en la emoción y evitativo). Las evidencias obtenidas señalan una relación negativa del burnout con el estilo de afrontamiento centrado en el problema, y positiva con los estilos de afrontamiento centrado en la emoción y evitativo (Edú-Valsania et al., 2022; Portero de la Cruz et al., 2020; Shin et al., 2014). En el presente estudio se espera confirmar estas evidencias a partir de las siguientes hipótesis:

#### Afrontamiento centrado en el problema

- $H4_0$ : no existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de afrontamiento del estrés centrado en el problema y las dimensiones del burnout.
- $H4_1$ : existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de afrontamiento del estrés centrado en el problema y las dimensiones del burnout (negativa con el agotamiento personal y la despersonalización, y positiva con el logro personal).

#### Afrontamiento centrado en la emoción

- $H5_0$ : no existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de afrontamiento del estrés centrado en la emoción y las dimensiones del burnout.
- $H5_1$ : existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de afrontamiento del estrés centrado en la emoción y las dimensiones del burnout (positiva con el agotamiento personal y la despersonalización, y negativa con el logro personal).

#### Afrontamiento evitativo

- $H6_0$ : no existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de afrontamiento evitativo del estrés y las dimensiones del burnout.
- $H6_1$ : existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de afrontamiento evitativo del estrés y las dimensiones del burnout (positiva con el agotamiento personal y la despersonalización, y negativa con el logro personal).

## 5. Marco metodológico

### 5.1. Diseño

El diseño del presente estudio es observacional y transversal (estima la prevalencia de las variables de interés en un período determinado) y correlacional (establece la relación que puede darse entre las variables de interés). No se ha realizado ningún tipo de intervención sobre los participantes.

### 5.2. Participantes

La población diana del estudio está integrada por el personal remunerado actualmente en activo, en cualquier nivel de la organización de Cáritas en España, en las delegaciones de Albacete, Asidonia-Jerez, Castrense, Cuenca, León, Plasencia, Servicios generales y Vitoria, con una población estimada de 450 sujetos.

Los participantes, reclutados mediante muestreo por conveniencia, se han seleccionado a partir de los siguientes criterios de inclusión: (1) personal contratado en Cáritas, (2) actualmente en activo, (3) que haya aceptado participar voluntariamente en el estudio.

Los criterios de exclusión son: (1) personal voluntario de Cáritas, (2) personal contratado actualmente en situación de baja laboral.

### 5.3. Instrumentos

#### 5.3.1. Cuestionario sociodemográfico

Mediante un cuestionario diseñado *ad hoc* de 7 ítems (Anexo A), se ha recogido información demográfica (sexo y edad) y sobre el contexto laboral (delegación, antigüedad en el puesto, ámbito, jornada laboral y titulación que se ejerce).

#### 5.3.2. *Areas of Worklife Survey* (AWS)

Las áreas de la vida laboral que predicen el engagement se han medido con la *Areas of Worklife Survey* (AWS), actualmente en su segunda versión (Leiter y Maslach, 2011). Este instrumento se compone de 28 ítems, distribuidos en carga de trabajo (5 ítems), control (4 ítems), recompensa (4 ítems), comunidad (5 ítems), equidad (6 ítems) y valores (4 ítems). El

formato de respuesta es una escala Likert de cinco puntos, en la que el grado de acuerdo representa el nivel de ajuste entre la persona y su entorno laboral (1: muy en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4: de acuerdo; 5: muy de acuerdo).

Las puntuaciones de las subescalas son independientes y no pueden combinarse en una puntuación general. La puntuación de cada subescala se obtiene por la media de la suma de sus ítems, recodificando previamente los de puntuación inversa (3 en carga de trabajo, 2 en recompensa, 1 en comunidad y 2 en equidad). Como criterio general de interpretación, a mayor puntuación en cada subescala, mejor es el ajuste entre la persona y su entorno laboral respecto al área evaluada. Los autores establecen puntos de corte que permiten clasificar las puntuaciones en cuartiles.

Las propiedades psicométricas de la AWS se han comprobado en una muestra normativa con sujetos de varios países y profesiones ( $n = 22,714$ ). El instrumento presenta una estructura factorial estable. En cuanto a su consistencia interna, el índice alfa de Cronbach varía en cada subescala: carga de trabajo (.67), control (.83), recompensa (.78), comunidad (.80), equidad (.80) y valores (.73). Las relaciones con las dimensiones del burnout según el MBI son significativas, ya que las puntuaciones positivas en la AWS correlacionan negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, y positivamente con el logro personal, lo cual confirma el supuesto teórico que considera el engagement y el burnout como extremos de un continuo.

Para el presente trabajo, se ha empleado la traducción española de la primera versión de la AWS, de 29 ítems (Gascón et al., 2013), adaptándola a la segunda versión de 28 ítems, según las indicaciones de Leiter y Maslach (2011).

### 5.3.3. *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)*

La medida del burnout se ha realizado con el *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)*, Maslach et al., 2018), que se compone de las subescalas de agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y logro personal (8 ítems). El formato de respuesta de los 22 ítems es una escala Likert de siete puntos que mide la frecuencia con que se experimentan los sentimientos relacionados con cada dimensión (0: nunca; 1: pocas veces al año o menos; 2: una vez al mes o menos; 3: unas pocas veces al mes; 4: una vez a la semana; 5: unas pocas veces a la semana; 6: todos los días).

Las puntuaciones directas de cada subescala son independientes y se obtienen sumando sus ítems. Al igual que en la AWS, no pueden combinarse en una puntuación única. Como criterio general de interpretación, el burnout se refleja en puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, junto a una baja en logro personal. Los autores no proporcionan puntos de corte y recomiendan el uso de terciles únicamente para evaluar el patrón general de un grupo.

Las propiedades psicométricas del MBI-HSS han sido objeto de numerosos estudios, ya que se trata del instrumento predominante en la evaluación del burnout. Según Maslach et al. (2018), se ha comprobado que el MBI-HSS tiene una estructura factorial del estable, con buena fiabilidad y validez, en una amplia gama de entornos y colectivos laborales, aunque se dan variaciones según la subescala, la traducción y las características de las muestras. Respecto a la consistencia interna, el índice alfa de Cronbach de la primera edición del MBI fue de .90 en agotamiento emocional, .79 en despersonalización y .71 en logro personal (Maslach y Jackson, 1981). Posteriormente, se han obtenido evidencias suficientes de fiabilidad del MBI-HSS, aunque algunos estudios han detectado una menor fiabilidad en la subescala despersonalización (Wheeler et al., 2011). En el presente trabajo se ha empleado la traducción española y los baremos establecidos por Seisdedos (1997).

#### 5.3.4. *Perceived Stress Scale - Short version (PSS-10)*

El nivel de estrés percibido se ha evaluado con la *Perceived Stress Scale Perceived Stress Scale - Short version (PSS-10)*, Cohen y Williamson, 1988), que mide el grado en que las personas creen que su vida ha sido impredecible, incontrolable y sobrecargada durante el último mes, sin centrarse en eventos concretos o experiencias específicas. Consta de 10 ítems con un formato de respuesta de escala Likert de cinco puntos de frecuencia temporal (0: nunca, 1: casi nunca, 2: de vez en cuando, 3: a menudo, 4: muy a menudo). La puntuación total se obtiene por la suma de los ítems, recodificando previamente los ítems invertidos (4, 5, 7 y 8). Según el criterio de interpretación, la puntuación refleja el nivel de estrés percibido, que puede clasificarse en bajo, moderado o alto, según los puntos de corte establecidos por los autores. En el presente trabajo se ha utilizado la traducción española de Remor (2006), que ha mostrado buenas propiedades de fiabilidad (con un alfa de Cronbach de .82, test-retest  $r = .77$ ), validez concurrente y sensibilidad.

### 5.3.5. *Brief COPE* (COPE-28)

La medida del afrontamiento del estrés se ha realizado con el *Brief COPE* (Carver, 1997). Consta de 28 ítems y 14 subescalas que se agrupan en tres estilos de afrontamiento del estrés: centrado en el problema (afrontamiento activo, planificación y búsqueda de apoyo instrumental), centrado en la emoción (búsqueda de apoyo emocional, reinterpretación positiva, negación, aceptación, religión y humor) y de evitación (autodistracción, desahogo emocional, desconexión conductual, consumo de sustancias y autoculpabilización). El formato de respuesta es una escala ordinal con cuatro alternativas (0: nada; 1: un poco; 2: bastante; 3: mucho). Todos los ítems son positivos, y a mayor puntuación en cada subescala, mayor es el uso de la estrategia de afrontamiento. En este trabajo se ha empleado la traducción española de Morán et al. (2010), denominada COPE-28, cuyos valores del alfa de Cronbach oscilan entre .30 (aceptación) y .93 (consumo de sustancias).

La Tabla 3 resume los instrumentos aplicados a la muestra objeto de estudio.

**Tabla 3. Instrumentos de evaluación aplicados a la muestra**

Variables	Instrumentos	Ítems
Sociodemográficas	Cuestionario sociodemográfico	7
Áreas de la vida laboral	<i>Areas of Worklife Survey</i> [AWS] (Leiter y Maslach, 2011)	28
Burnout	<i>Maslach Burnout Inventory</i> [MBI-HSS] (Maslach et al., 2018)	22
Estrés percibido	<i>Perceived Stress Scale – Short version</i> [PSS-10] (Cohen y Williamson, 1988)	10
Afrontamiento del estrés	<i>Brief COPE</i> [COPE-28] (Carver, 1997)	28

Fuente: Elaboración propia

## 5.4. Procedimiento

Tras obtener las autorizaciones de la Comisión de Investigación de TFM (Anexo B) y del Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Internacional de La Rioja (Anexo C), se publicó un cuestionario online (e-CRD) elaborado con la herramienta Microsoft Forms: <https://forms.office.com/e/tUZ2y0JB6H>. En su diseño se ha buscado la facilidad para completarlo, con pruebas de validez y mensajes de aviso en caso de omitir alguna respuesta.

La difusión del cuestionario se realizó desde Cáritas Regional de Castilla - La Mancha y la oficina de Servicios Generales de Cáritas Española, mediante un correo electrónico corporativo con

información sobre los objetivos del estudio y solicitando la colaboración desinteresada, anónima y voluntaria al personal contratado en distintos niveles de la organización. Los datos se recogieron entre el 25 de febrero y el 25 de abril de 2025.

El procedimiento reúne todos los requisitos del Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales. Al inicio del cuestionario, se solicitó a los participantes un consentimiento informado (Anexo D). Los datos recogidos se consideran estrictamente confidenciales y se han procesado electrónicamente de manera anónima, sin almacenar ninguna información que permita reconocer la identidad de los participantes y cumpliendo todas las cláusulas del compromiso de confidencialidad (Anexo E).

## 5.5. Análisis de datos

Una vez cerrado el formulario, se exportaron las respuestas a una base de datos, que fue depurada corrigiendo posibles errores y dando formato numérico a las respuestas. Posteriormente se calcularon las puntuaciones directas y transformadas, según los criterios de los manuales de los instrumentos que se han administrado.

La fiabilidad de los instrumentos de evaluación aplicados a la muestra se ha determinado con el índice alfa de Cronbach. Los análisis descriptivos se han realizado para las variables categóricas mediante frecuencias y porcentajes; para las variables cuantitativas, con medias, desviaciones típicas, medianas y rangos.

Según el resultado de la prueba de Shapiro-Wilk, las variables de estudio no siguen en la muestra una distribución normal ( $p < .05$ ), ni cumplen el supuesto de homocedasticidad (prueba de Levene,  $p < .05$ ). Por consiguiente, las pruebas de correlación se han realizado mediante el estadístico no paramétrico  $\rho$  de Spearman, con un intervalo de confianza del 95%.

Para analizar las diferencias según las variables categóricas de 3 o más niveles, se ha empleado el estadístico no paramétrico H de Kruskal Wallis, completado con el análisis post-hoc de las comparaciones dos a dos de Dwass-Steel-Critchlow-Fligner (DSCF). Para las variables categóricas dicotómicas se ha empleado el estadístico no paramétrico U de Mann-Whitney. Los análisis se han llevado a cabo con la herramienta de software estadístico Jamovi, versión 2.6.44 para macOS (The Jamovi Project, 2025).

## 6. Resultados

### 6.1. Descripción de la muestra

Según las estadísticas de la herramienta Microsoft Forms, el cuestionario online fue visitado por 124 usuarios, de los que 80 completaron todos los ítems. La muestra final del estudio se compone de 80 participantes, de los cuales 15 trabajan en los servicios generales de Cáritas y 65 lo hacen en delegaciones diocesanas. Las características de la muestra se describen en la Tabla 4.

**Tabla 4. Características de la muestra**

Variable	Niveles	Frecuencias	% del Total
Sexo	Mujer	58	73 %
	Hombre	22	28 %
Edad	< 30	2	3 %
	30-39	11	14 %
	40-49	30	38 %
	50-59	27	34 %
	> 60	10	13 %
Ámbito de trabajo	Nacional	15	19 %
	Diocesano	60	75 %
	Interparroquial	5	6 %
Jornada laboral	Completa (37.5 horas semanales)	67	84 %
	Parcial (20 horas semanales)	13	16 %
Años de trabajo	< 5	19	24 %
	5-10	13	16 %
	11-15	19	24 %
	16-20	12	15 %
	21-25	9	11 %
	26-30	7	9 %
	> 30	1	1 %
Nivel académico	Bachillerato	3	4 %
	Grado de Formación Profesional	7	9 %
	Grado, Licenciatura o Máster	70	88 %

Fuente: Elaboración propia

## 6.2. Puntuaciones en los instrumentos aplicados

### 6.2.1. Áreas de la vida laboral

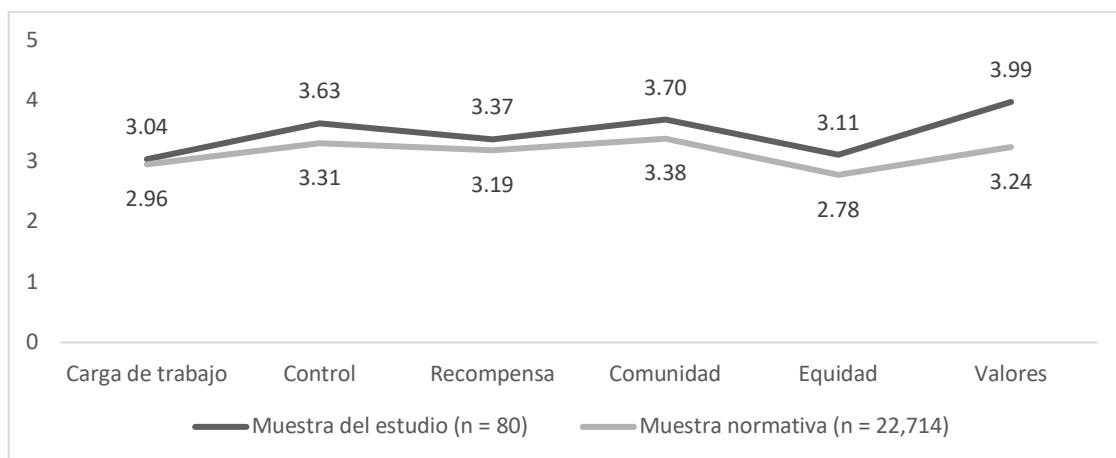
En la Tabla 5 se resumen las puntuaciones obtenidas por la muestra en la *Areas of Worklife Survey* (AWS, Leiter y Maslach, 2011), junto a los índices de fiabilidad de las subescalas.

**Tabla 5. Puntuaciones en áreas de la vida laboral (AWS)**

Escala	n	Media	Mediana	DT	Mínimo	Máximo	Alfa de Cronbach
Carga de trabajo	80	3.04	3.10	.84	1.00	5.00	.81
Control	80	3.63	3.75	.79	1.00	5.00	.79
Recompensa	80	3.37	3.50	.92	1.00	5.00	.92
Comunidad	80	3.70	3.80	.84	1.00	5.00	.86
Equidad	80	3.11	3.17	.71	1.00	4.50	.79
Valores	80	3.99	4.00	.62	2.00	5.00	.71

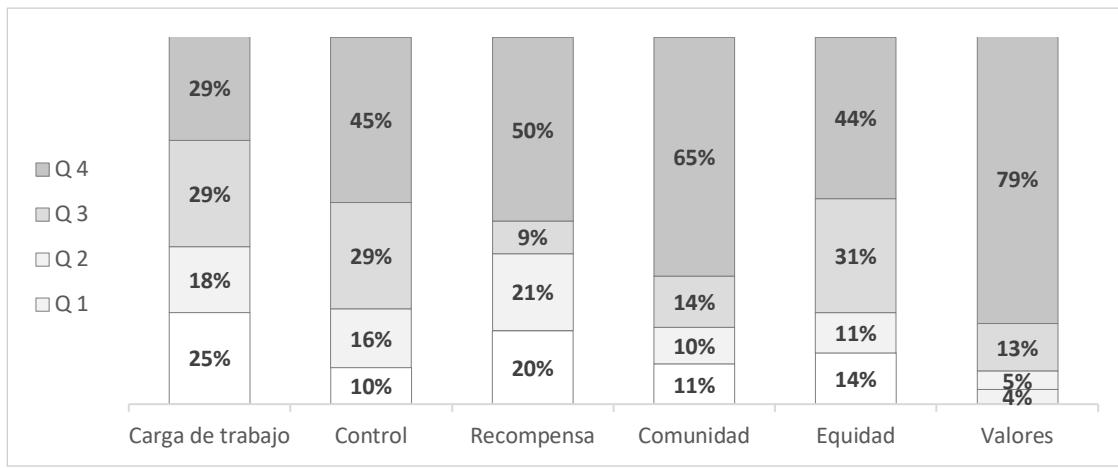
Fuente: Elaboración propia

Las puntuaciones de la muestra siguen un patrón similar al de la muestra normativa, siendo más altas en todas las subescalas, especialmente en las áreas de control, comunidad, equidad y valores (Figura 5).



*Figura 5. Comparación de las puntuaciones en AWS con la muestra normativa.  
(Elaboración propia)*

La distribución de las puntuaciones en cuartiles según los puntos de corte establecidos por Leiter y Maslach (2011), permite apreciar que los porcentajes más altos corresponden a los cuartiles 3 y 4, especialmente las áreas de control, comunidad, equidad y valores (Figura 6).



*Figura 6. Distribución en cuartiles de las puntuaciones en áreas de la vida laboral (AWS).  
(Elaboración propia)*

Para analizar las diferencias en las puntuaciones en AWS según las variables sociodemográficas (sexo y edad) y de entorno de trabajo (antigüedad en el puesto, ámbito, jornada laboral y nivel académico), se han empleado los estadísticos no paramétricos H de Kruskal Wallis y U de Mann-Whitney. Los resultados no han sido estadísticamente significativos para ninguna de estas variables (Tabla 6).

**Tabla 6. Diferencias en las puntuaciones en AWS según las variables sociodemográficas y del entorno laboral**

Variable	Carga	Control	Recompensa	Comunidad	Equidad	Valores
Sexo	$U = 534.5$ $p = .27$	$U = 528.5$ $p = .23$	$U = 464.5$ $p = .06$	$U = 591.5$ $p = .62$	$U = 611$ $p = .77$	$U = 622.50$ $p = .89$
Edad	$\chi^2_{(4)} = 4.45$ $p = .35$	$\chi^2_{(4)} = 9.20$ $p = .06$	$\chi^2_{(4)} = 2.19$ $p = .70$	$\chi^2_{(4)} = 8.80$ $p = .07$	$\chi^2_{(4)} = 6.73$ $p = .15$	$\chi^2_{(4)} = 8.31$ $p = .08$
Antigüedad	$\chi^2_{(6)} = 8.96$ $p = .18$	$\chi^2_{(6)} = 3.48$ $p = .75$	$\chi^2_{(6)} = 6.13$ $p = .41$	$\chi^2_{(6)} = 5.51$ $p = .48$	$\chi^2_{(6)} = 9.21$ $p = .16$	$\chi^2_{(6)} = 4.45$ $p = .62$
Ámbito	$\chi^2_{(2)} = 2.60$ $p = .27$	$\chi^2_{(2)} = .50$ $p = .78$	$\chi^2_{(2)} = 1.95$ $p = .38$	$\chi^2_{(2)} = .04$ $p = .98$	$\chi^2_{(2)} = 1.03$ $p = .60$	$\chi^2_{(2)} = .79$ $p = .67$
Jornada laboral	$U = 369.50$ $p = .39$	$U = 412.50$ $p = .77$	$U = 427$ $p = .91$	$U = 301.50$ $p = .08$	$U = 355.50$ $p = .30$	$U = 431.50$ $p = .96$
Nivel académico	$\chi^2_{(2)} = 3.42$ $p = .18$	$\chi^2_{(2)} = .75$ $p = .69$	$\chi^2_{(2)} = 1.42$ $p = .49$	$\chi^2_{(2)} = 2.45$ $p = .29$	$\chi^2_{(2)} = 5.30$ $p = .07$	$\chi^2_{(2)} = .69$ $p = .71$

Fuente: Elaboración propia

### 6.2.2. Burnout

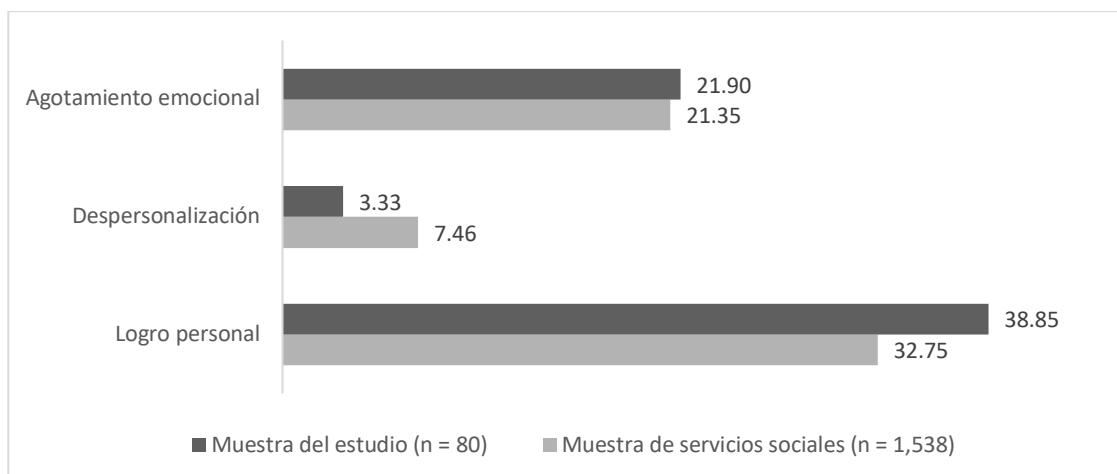
En la Tabla 7 se resumen las puntuaciones obtenidas por la muestra en el *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* (MBI-HSS, Maslach et al., 2018), junto a los índices de fiabilidad de las subescalas que lo componen.

**Tabla 7. Puntuaciones en burnout (MBI-HSS)**

Escala	n	Media	Mediana	DT	Mínimo	Máximo	Alfa de Cronbach
Agotamiento emocional	80	21.90	22.00	12.07	0.00	48.00	.90
Despersonalización	80	3.33	2.00	3.73	0.00	17.00	.65
Logro personal	80	38.85	40.00	6.77	22.00	48.00	.81

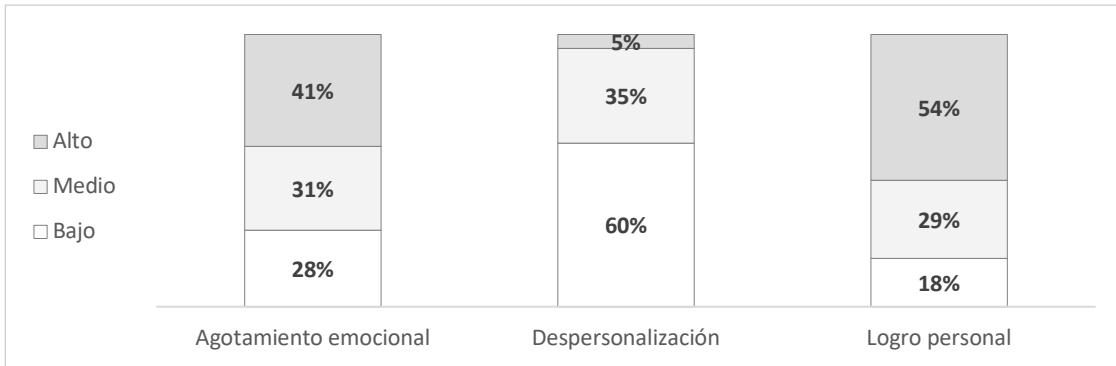
Fuente: Elaboración propia

En comparación con la muestra de trabajadores de servicios sociales (Maslach et al., 2018), se observa en los participantes en el presente estudio un nivel algo más alto de agotamiento emocional, menor despersonalización y un mayor logro personal (Figura 7).



*Figura 7. Comparación de las puntuaciones en MBI-HSS con la muestra de servicios sociales.  
(Elaboración propia)*

La distribución de las puntuaciones a partir de los baremos establecidos por Seisdedos (1997) para la población española se muestra gráficamente en la Figura 8.



*Figura 8. Distribución en terciles de las puntuaciones en burnout (MBI-HSS).*

*(Elaboración propia)*

Respecto al nivel de severidad del burnout en la muestra, el 2.5% de los participantes reúne las condiciones de burnout severo (niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, y bajo logro personal), y el 18.8%, de ausencia del síndrome (bajo agotamiento emocional y despersonalización, y alto logro personal), según el criterio establecido por Maslach et al. (2018).

#### 6.2.3. Estrés percibido

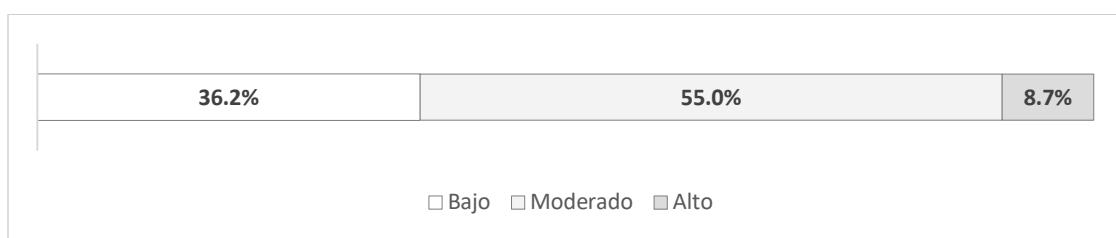
En la Tabla 8 se resume la puntuación de la muestra en la *Perceived Stress Scale - Short version* (PSS-10, Cohen y Williamson, 1988), junto al índice de fiabilidad de la escala.

**Tabla 8. Puntuación en estrés percibido (PSS-10)**

Escala	n	Media	Mediana	DT	Mínimo	Máximo	Alfa de Cronbach
Estrés percibido	80	16.02	16.50	6.79	0.00	33.00	.89

Fuente: Elaboración propia

La Figura 9 presenta gráficamente la distribución en niveles de las puntuaciones en estrés percibido.



*Figura 9. Distribución en niveles de las puntuaciones en estrés percibido (PSS-10).*

*(Elaboración propia)*

#### 6.2.4. Afrontamiento del estrés

En la Tabla 9 se resumen las puntuaciones obtenidas por la muestra en el COPE-28 (Carver, 1997), junto a los índices de fiabilidad de sus subescalas.

**Tabla 9. Puntuaciones en afrontamiento del estrés (COPE-28)**

Escala	n	Media	Mediana	DT	Mínimo	Máximo	Alfa de Cronbach
Afrontamiento activo	80	4.26	4.00	1.11	1.00	6.00	.72
Planificación	80	4.13	4.00	1.32	0.00	6.00	.61
Apoyo instrumental	80	3.35	3.50	1.42	0.00	6.00	.75
Apoyo emocional	80	3.83	4.00	1.41	1.00	6.00	.77
Reinterpretación positiva	80	3.83	4.00	1.42	1.00	6.00	.67
Negación	80	.77	0.00	1.08	0.00	4.00	.45
Aceptación	80	4.16	4.00	1.21	1.00	6.00	.76
Religión	80	2.65	2.00	1.70	0.00	6.00	.89
Humor	80	2.99	3.00	1.72	0.00	6.00	.81
Autodistracción	80	2.79	3.00	1.38	0.00	6.00	.46
Desahogo emocional	80	2.34	2.00	1.37	0.00	6.00	.52
Desconexión conductual	80	.71	0.00	.97	0.00	3.00	.26
Consumo de sustancias	80	.11	0.00	.39	0.00	2.00	.58
Autoculpabilización	80	2.44	2.00	1.49	0.00	5.00	.70

Fuente: Elaboración propia

#### 6.3. Pruebas de correlación

##### 6.3.1. Áreas de la vida laboral y burnout

Para conocer la relación entre las áreas de la vida laboral y las dimensiones del burnout en la muestra, se ha realizado una prueba de correlación de Spearman entre las puntuaciones en las escalas del AWS y MBI-HSS (Tabla 10).

**Tabla 10. Correlaciones entre las puntuaciones en AWS y MBI-HSS**

	Agotamiento emocional (MBI-HSS)	Despersonalización (MBI-HSS)	Logro personal (MBI-HSS)
<b>Carga de trabajo (AWS)</b>	-.66***	-.07	.15
<b>Control (AWS)</b>	-.48***	-.22	.41***
<b>Recompensa (AWS)</b>	-.34**	-.14	.33**
<b>Comunidad (AWS)</b>	-.22*	-.09	.36***
<b>Equidad (AWS)</b>	-.36**	-.14	.33**
<b>Valores (AWS)</b>	-.31**	-.20	.34**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ . Valores  $\rho$  de Spearman ( $\rho = .95$ )

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el agotamiento emocional correlaciona negativamente y de forma significativa con todas las áreas de la vida laboral, por lo que un menor nivel de agotamiento emocional está relacionado en la muestra con un buen ajuste entre la persona y el entorno laboral en todas las áreas, especialmente en las de carga de trabajo y control. La dimensión de despersonalización no presenta relaciones estadísticamente significativas con ningún área. En cambio, el logro personal correlaciona positiva y significativamente con todas las áreas, excepto con la de carga de trabajo. En la muestra, un mayor nivel de logro personal se relaciona con un buen ajuste entre la persona y el entorno laboral, principalmente respecto a las áreas de control y comunidad, y en menor medida, respecto a las de recompensa, equidad y valores.

#### 6.3.2. Burnout y estrés percibido

La relación entre las dimensiones del burnout y el estrés percibido se ha analizado mediante la prueba de correlación de Spearman entre las puntuaciones en las escalas del MBI-HSS y el PSS-10 (Tabla 11).

**Tabla 11. Correlaciones entre las puntuaciones en MBI-HSS y PSS-10**

	Agotamiento emocional (MBI-HSS)	Despersonalización (MBI-HSS)	Logro personal (MBI-HSS)
Estrés percibido (PSS-10)	.60***	.32**	-.33**

\*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ . Valores  $\rho$  de Spearman ( $IC = .95$ )

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en la muestra, todas las dimensiones del burnout correlacionan significativamente con el estrés percibido, con el valor más alto y estadísticamente significativo respecto al agotamiento emocional.

#### 6.3.3. Burnout y estilos de afrontamiento del estrés

La relación entre las dimensiones del burnout y los estilos de afrontamiento del estrés se ha analizado mediante una prueba de correlación de Spearman entre las puntuaciones en las escalas del MBI-HSS y del COPE-28. Los resultados estadísticamente significativos son muy escasos y se limitan a algunas escalas del COPE-28, con valores bajos (Tabla 12).

**Tabla 12. Correlaciones entre las puntuaciones en MBI-HSS y COPE-28**

	Agotamiento emocional (MBI-HSS)	Despersonalización (MBI-HSS)	Logro personal (MBI-HSS)
<b>Afrontamiento activo (COPE-28)</b>	−.14	−.15	.31**
<b>Planificación (COPE-28)</b>	.02	−.10	.28*
<b>Apoyo instrumental (COPE-28)</b>	−.10	.05	.14
<b>Apoyo emocional (COPE-28)</b>	−.05	.03	.21
<b>Reinterpretación positiva (COPE-28)</b>	−.03	−.10	.37***
<b>Negación (COPE-28)</b>	−.08	.35**	−.20
<b>Aceptación (COPE-28)</b>	−.06	−.08	.23*
<b>Religión (COPE-28)</b>	−.37***	−.05	.04
<b>Humor (COPE-28)</b>	.16	.06	.25*
<b>Autodistracción (COPE-28)</b>	.18	.17	.03
<b>Desahogo emocional (COPE-28)</b>	.18	.22*	−.02
<b>Desconexión conductual (COPE-28)</b>	.07	.17	−.16
<b>Consumo de sustancias (COPE-28)</b>	−.01	.11	−.09
<b>Autoculpabilización (COPE-28)</b>	.08	.16	−.08

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ . Valores  $\rho$  de Spearman ( $IC = .95$ )

Fuente: Elaboración propia

La dimensión de logro personal es la que presenta más correlaciones con las escalas del COPE-28. En la muestra, un nivel alto de logro personal está relacionado principalmente con la reinterpretación positiva y el afrontamiento activo y, en menor medida, con la planificación, la aceptación y el humor.

## 7. Discusión

El objetivo del presente trabajo ha sido realizar una aportación al estudio del clima laboral y del estrés ocupacional en el personal contratado de Cáritas, en el marco de la investigación a nivel general sobre las organizaciones del tercer sector de acción social. El estudio se ha enfocado en tres aspectos de interés: la evaluación del engagement, como indicador de un clima laboral saludable, su relación con el burnout y la percepción y afrontamiento del estrés como posibles factores asociados.

### 7.1. La evaluación del engagement

Para evaluar el engagement en la muestra, se ha empleado la *Areas of Worklife Survey* (AWS, Leiter y Maslach, 2011) por dos motivos principales. En primer lugar, la AWS presenta la ventaja de incluir las variables del entorno laboral y organizacional relacionadas con el engagement, lo cual simplifica la evaluación del constructo. En caso de haber aplicado otros instrumentos, como la *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES, Schaufeli et al., 2002; Schaufeli y Bakker, 2004), la medida del engagement habría requerido una evaluación adicional de las variables del contexto laboral. En segundo lugar, el uso de la AWS es pertinente en las organizaciones del tercer sector de acción social, como Cáritas, puesto que incluye la comunidad y los valores, dos variables que ejercen un papel muy destacado en la configuración de este tipo de organizaciones (Akingbola et al., 2023).

No obstante, el modelo conceptual que fundamenta la AWS conlleva el inconveniente de que el engagement se evalúa de manera indirecta, a partir de las áreas de la vida laboral y sus correlaciones con las dimensiones del burnout. Este hecho corrobora la visión del engagement como un concepto resbaladizo o intermedio, cuya evaluación es en todo caso aproximativa (Leiter y Maslach, 2017; Schaufeli y Salanova, 2011).

En la muestra del presente estudio, la fiabilidad de las escalas de la AWS ha sido buena, con un alfa de Cronbach entre .71 en la escala valores y .92 en la de recompensa (Tabla 5), con valores similares a los de la muestra normativa (Leiter y Maslach, 2011).

Sin embargo, al contrario que en la muestra normativa, no se han hallado diferencias estadísticamente significativas en las áreas de la vida laboral según las variables demográficas y del entorno de trabajo (Tabla 6), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Las puntuaciones más altas en comparación con la muestra normativa en todas las escalas (Figura 5), junto al predominio de los cuartiles 3 y 4 en su distribución, especialmente en las áreas de control, comunidad, equidad y valores (Figura 6), indican un patrón de buen ajuste entre las personas y los dominios de su entorno laboral en la organización, que se traduce en un nivel alto de engagement.

Para interpretar estos resultados, es preciso tener presente que el objetivo de la AWS se centra en proporcionar una visión global de la situación de la organización, que permita detectar los puntos fuertes y las áreas problemáticas, a fin de implementar una cultura permanente de promoción del engagement y prevención del burnout (Gascón et al., 2013). Por tanto, se trata, en primer término, de fortalecer el carácter saludable de la organización, no de la evaluación particular de sus miembros.

La descripción de los patrones de congruencia entre las personas y su entorno laboral, de Leiter y Maslach (2011), permite interpretar con más detalle los resultados de la muestra del estudio. El 58% de los participantes considera que su carga de trabajo, a nivel cuantitativo y cualitativo, es manejable, lo que favorece la mejora de las habilidades y la eficacia al afrontar nuevas tareas. Respecto al control, el 74% percibe que pueden influir en las decisiones que afectan su trabajo, ejercer autonomía profesional y obtener acceso a los recursos necesarios para su trabajo. El 59% considera que recibe una recompensa suficiente (sea económica, organizacional o social), que aumenta la satisfacción y la motivación intrínseca. En cuanto a la comunidad, el 79% reconoce confianza en las relaciones, buen clima laboral y capacidad para resolver adecuadamente los conflictos. Respecto a la equidad, las decisiones en el trabajo son percibidas como justas y respetuosas hacia las personas por el 75% de la muestra, incluyendo la oportunidad de exponer razonadamente su punto de vista. Por último, el 92% de los participantes expresa sintonía con los valores de la organización, lo cual contribuye al logro de metas personales significativas y al cumplimiento de la misión común.

Aunque estos resultados concuerdan en parte con los rasgos de las organizaciones saludables (Salanova et al., 2016), no pueden generalizarse a todo el colectivo del personal remunerado de Cáritas, por el bajo tamaño de la muestra. Por el momento, tampoco es posible establecer comparaciones con estudios similares, ya que en el presente trabajo se ha aplicado por primera vez la AWS a una muestra de personal contratado de una organización del tercer sector de acción social, lo que representa una de sus principales aportaciones.

## 7.2. La relación entre engagement y burnout

Según Leiter y Maslach (2011), la evaluación del engagement desde las áreas de la vida laboral debe completarse a partir de las correlaciones con las dimensiones del burnout, según las puntuaciones obtenidas en el *Maslach Burnout Inventory* (MBI, Maslach et al., 2018). Esta indicación es relevante para conocer las propiedades psicométricas de ambos instrumentos, pero también para confirmar el modelo teórico que considera el engagement y el burnout como los extremos de un continuo dimensional. Además, representa una aportación a la investigación acerca de las condiciones psicosociales en que se desarrolla el trabajo en las organizaciones del tercer sector de acción social, una temática de desarrollo incipiente hasta ahora, según Mollá-Esparza et al. (2025).

La AWS se administra en la mayoría de los estudios junto a la versión general del MBI, denominada *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS, Maslach et al., 2018). Esta versión, que consta de 16 ítems, es apropiada para las profesiones donde el contacto personal es ocasional o limitado. En el presente estudio se ha empleado la versión original del *Maslach Burnout Inventory* (MBI-HSS), diseñada para profesiones de ayuda, puesto que la interacción con otras personas es un rasgo característico del trabajo que realizan los integrantes de la muestra. La fiabilidad de las escalas del MBI-HSS ha sido excelente en agotamiento emocional (.90) y buena en logro personal (.81), pero cuestionable en despersonalización (.65).

La interpretación de los resultados del MBI-HSS en la muestra se ve afectada por las limitaciones que implica el criterio genérico establecido por los autores, según el cual el nivel severo de burnout se refleja en puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, junto a una baja en logro personal, mientras que la ausencia de burnout se identifica por bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y alto logro personal (Maslach et al., 2018).

Al aplicar este criterio, se concluye que el 2.5% de los participantes reúne las condiciones de burnout severo y el 18.8%, de ausencia del síndrome. Aunque estos resultados apuntan hacia una baja prevalencia del burnout en la muestra, no son suficientes para interpretar las puntuaciones intermedias, que son mayoritarias. Por otra parte, los resultados evidencian un alto nivel de agotamiento emocional (41%) y de logro personal (54%) en la muestra, como en

otros estudios similares (Mollá-Esparza et al., 2025). Este hecho tampoco puede ser explicado adecuadamente a partir del criterio genérico de Maslach et al. (2018).

Se trata de una problemática que afecta de modo general a la investigación sobre el burnout (Schaufeli, 2021), para la que se han propuesto soluciones como el análisis de perfiles latentes (Leiter y Maslach, 2016; Maslach et al., 2018). En el presente estudio no ha podido llevarse a cabo, pues no se cumple el requisito de normalidad en la distribución de las puntuaciones en las escalas del MBI-HSS.

En cuanto a las correlaciones entre las escalas de la AWS y el MBI-HSS, la hipótesis de relación estadísticamente significativa entre las áreas de la vida laboral y las dimensiones del burnout (negativa con el agotamiento personal y la despersonalización, y positiva con el logro personal), se ha confirmado parcialmente (Tabla 10). Solo la dimensión de agotamiento emocional correlaciona significativamente con todas las áreas de la vida laboral, con valores más altos en las de carga de trabajo y control. El logro personal correlaciona significativamente con todas las áreas, excepto con la de carga de trabajo. La escala de despersonalización no correlaciona significativamente con ningún área de la vida laboral, lo que puede atribuirse a dos limitaciones señaladas en diversos estudios, que han constatado su baja fiabilidad (Wheeler et al., 2011) y su funcionamiento como un solo factor junto al agotamiento emocional (Schaufeli et al., 2020).

Estos resultados difieren de los de estudios similares, que reportan correlaciones significativas entre todas las áreas de la vida laboral y las dimensiones del burnout (Gascón et al., 2013, 2019; Juárez-García et al., 2023; Masluk et al., 2018). Sin embargo, es preciso tener en cuenta que en estos estudios se emplea la primera versión de la AWS, con 29 ítems, junto a la versión general del MBI (MBI-GS) para medir el burnout, por lo que no pueden establecerse comparaciones fiables con los resultados del presente estudio, en el que se ha empleado la versión del AWS de 28 ítems y la versión del MBI para profesiones de ayuda (MBI-HSS).

Un resultado de interés se refiere a la relación entre el burnout y la carga de trabajo, una cuestión sobre la que no existe consenso en la literatura científica sobre el síndrome. Aunque la mayoría de los estudios señalan la sobrecarga laboral, cuantitativa y cualitativa, como un factor de origen y mantenimiento del burnout (Edú-Valsania et al., 2022), las evidencias acumuladas no son concluyentes (Leiter y Maslach, 2011). En este hecho puede influir que las

medidas de la carga de trabajo tengan baja fiabilidad o estén basadas en apreciaciones subjetivas (Matthews et al., 2020).

La AWS solventa en parte estas dificultades, ya que la subescala carga de trabajo evalúa el grado en que la carga laboral es sostenible y manejable por los empleados, independientemente de la cantidad de horas y tareas. Una carga de trabajo es sostenible cuando permite afrontar las tareas habituales eficazmente, pero también las urgencias ocasionales, ya que se cuenta con la oportunidad y los recursos para recuperarse de las exigencias del trabajo, deteniendo el ciclo del agotamiento crónico (Leiter y Maslach, 2011).

La correlación negativa estadísticamente significativa entre la carga de trabajo y el agotamiento emocional en la muestra ( $\rho = -.66$ ,  $p < .001$ ), confirma la pertinencia del enfoque de la AWS. Un buen ajuste entre la persona y el entorno laboral en el área de la carga de trabajo se relaciona en la muestra con un menor nivel de agotamiento emocional. Sin embargo, aunque este nivel de ajuste es bueno para el 58% de los participantes, es preciso tener en cuenta que las puntuaciones del 25% de la muestra se sitúan en el nivel más bajo del área de carga de trabajo (Figura 6), y el 20% presentan además un nivel alto de agotamiento emocional. Estos datos representan un factor de riesgo de erosión del engagement y aumento del burnout, que puede repercutir en el carácter saludable de la organización. En consecuencia, la mejora de la salud psicosocial en el entorno laboral de la muestra, con el objetivo de promover el engagement y prevenir el burnout, requiere monitorizar la sostenibilidad de la carga de trabajo e identificar las manifestaciones tempranas de agotamiento emocional.

### 7.3. La relación entre burnout y estrés

Se ha analizado la relación entre el burnout y la percepción del estrés y su afrontamiento como posibles factores asociados, con el objetivo de profundizar en el significado del manejo inadecuado del estrés laboral que da lugar al síndrome.

En cuanto al estrés percibido, se ha confirmado la hipótesis de relación estadísticamente significativa con las dimensiones del burnout (positiva con el agotamiento personal y la despersonalización, y negativa con el logro personal), (Tabla 11), en coincidencia con otros estudios (Maddock, 2024; Párraga-Martínez et al., 2018; Portero de la Cruz et al., 2020).

Sin embargo, estos resultados deben interpretarse con precaución, ya que el PSS-10 mide la percepción del estrés en términos generales, sin centrarse en eventos concretos o experiencias específicas (Cohen y Williamson, 1988), mientras que el burnout se genera ante estresores en el contexto laboral, por lo que no se aplica a otras áreas de la vida (OMS, 2021). Por tanto, en el nivel de estrés percibido en la muestra han podido influir variables no relacionadas con el ámbito de trabajo, por ejemplo, de situación familiar o de salud. En este sentido, en futuros estudios puede ser pertinente la aplicación de instrumentos que evalúen específicamente la percepción del estrés laboral. Además, en el caso de las profesiones de ayuda, esta evaluación puede completarse teniendo en cuenta la denominada fatiga por compasión, respecto a la que existen evidencias de relación con el burnout (West, 2015).

Respecto al afrontamiento del estrés, los resultados significativos de la prueba de correlación con las dimensiones del burnout han sido escasos y con valores bajos (Tabla 12), por lo que no se han confirmado las hipótesis de relación negativa entre el burnout y el estilo de afrontamiento centrado en el problema, y positiva con los estilos de afrontamiento centrado en la emoción y evitativo. En este hecho ha podido influir la baja calidad psicométrica del COPE-28, que ha mostrado en diversos estudios una estructura factorial inestable y baja fiabilidad en algunas de sus escalas (Solberg et al., 2022). Se sugiere el uso de instrumentos alternativos en futuros estudios, a pesar de que la evaluación del afrontamiento del estrés presenta una problemática no resuelta por completo.

#### 7.4. Limitaciones

Las aportaciones de este trabajo son principalmente dos: la consideración del burnout desde la relación con las áreas de la vida laboral y con el manejo del estrés, en las vertientes de percepción y afrontamiento; y la aplicación de la *Areas of Worklife Survey* (AWS) a una muestra de personal contratado de Cáritas, organización del tercer sector de acción social. Estas aportaciones, junto al desarrollo del estudio y los resultados obtenidos, se ven afectadas por varias limitaciones.

En primer lugar, el bajo tamaño muestral ha repercutido en el incumplimiento del requisito de normalidad en las puntuaciones de los instrumentos aplicados. Este hecho ha podido influir en la confirmación parcial de la hipótesis del engagement y el burnout como extremos de un continuo dimensional, y en una interpretación limitada de las puntuaciones en burnout (MBI-

HSS). Por tanto, los resultados obtenidos deben interpretarse con precaución y podrían no ser generalizables, teniendo en cuenta además que se trata de uno de los primeros estudios de este tipo en una organización del tercer sector de acción social. Estas limitaciones pueden atenuarse en futuras investigaciones en las que se disponga de muestras con mayor tamaño.

En segundo lugar, los resultados de la evaluación de la percepción del estrés pueden estar influídos por variables ajenas al entorno laboral, que pueden controlarse en el futuro aplicando instrumentos que evalúen específicamente la percepción del estrés laboral. En cuanto al afrontamiento del estrés, no se han obtenido resultados concluyentes, a causa de las deficiencias psicométricas del COPE-28, que pueden solventarse empleando instrumentos alternativos.

En tercer lugar, la validez interna del tipo de diseño aplicado (observacional, correlacional y transversal) es baja. Los resultados pueden estar influídos por dos sesgos comunes en los estudios sobre el burnout. Se trata del sesgo de deseabilidad, o tendencia a responder a los cuestionarios eligiendo, de forma más o menos consciente, las opciones más positivas, y el sesgo de supervivencia, que se refiere a la probabilidad de que los participantes en el estudio sean los menos afectados por el burnout y los más implicados con la organización. La influencia de estas limitaciones, inherentes al diseño elegido, es difícilmente controlable.

## 7.5. Prospectiva

A lo largo del estudio se han esbozado diversas líneas de investigación para futuros trabajos, que pueden concretarse en cuatro. En primer lugar, las propiedades psicométricas de la AWS deben ser comprobadas en muestras más amplias y representativas, analizando con mayor precisión la relación entre sus escalas y las dimensiones del burnout. En segundo lugar, es preciso controlar las variables extrañas que pueden influir en el nivel de estrés percibido, realizando una evaluación específica de la percepción del estrés laboral, que incluya como variable de interés la fatiga por compasión. En tercer lugar, se propone mejorar la evaluación del afrontamiento del estrés con instrumentos alternativos al COPE-28 de mayor calidad psicométrica. En cuarto lugar, en el plano de la prevención e intervención, se sugiere enfocar la atención al alto agotamiento emocional y a la carga de trabajo poco sostenible, como factores de riesgo de erosión del engagement y aumento del burnout, que pueden mermar el carácter saludable de la organización.

## 8. Conclusiones

El presente trabajo ha tenido como objetivo general evaluar el clima laboral y el influjo del estrés ocupacional en una muestra de personal contratado de Cáritas. Este objetivo se ha operativizado en cinco objetivos específicos, obteniendo las siguientes conclusiones.

1. Se ha identificado en la muestra un patrón de buen ajuste entre las personas y las áreas de la vida laboral, que refleja un nivel alto de engagement, sin diferencias significativas según las variables sociodemográficas y del entorno laboral.
2. Se ha estimado un nivel bajo de prevalencia del burnout.
3. Se ha confirmado parcialmente la hipótesis de relación estadísticamente significativa entre las áreas de la vida laboral y el burnout, en las dimensiones de agotamiento emocional y logro personal.
4. El nivel de estrés percibido correlaciona de forma estadísticamente significativa con las dimensiones del burnout.
5. No se han hallado evidencias de relación estadísticamente significativa entre los estilos de afrontamiento del estrés y las dimensiones del burnout.
6. Se han esbozado cuatro prospectivas para futuros estudios con nuevas muestras: la comprobación de las propiedades psicométricas de la AWS, la evaluación específica de la percepción del estrés laboral, la evaluación del afrontamiento del estrés con instrumentos alternativos, y el enfoque de la intervención en la promoción de la sostenibilidad de la carga de trabajo y la prevención del agotamiento emocional.

## Referencias bibliográficas

- Akingbola, K., Rogers, S. E. e Intindola, M. (2023). *Employee engagement in nonprofit organizations: Theory and practice*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-08469-0>
- Alcover, C. M. (2014). Cultura y clima organizacional. En Gil-Rodríguez, F. y Alcover, C. M. (Eds.). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones* (pp. 387-414). Alianza Editorial.
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. y Sanz-Vergel, A. I. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25-53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Bernabé-Castaño, M. y Palací-Descals, F. J. (2023). Las organizaciones y su psicología. En Osca-Segovia, A., Palací-Descals, F. J., Bernabé-Castaño, M. y Lisbona-Bañuelos, A. (Coords.). *Psicología de las Organizaciones. Conceptos básicos y nuevos retos* (pp. 1-29). Sanz y Torres.
- Biggs, A., Brough, P. y Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman's Psychological Stress and Coping Theory. En Cooper, C. L. y Quick, J. C. (Eds.). *The Handbook of Stress and Health* (pp. 351-364). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch21>
- Cáritas Española. (2024). *Memoria confederal de Cáritas 2023*. [https://www.caritas.es/main-files/uploads/2024/06/MEMORIA-2023-CARITAS\\_digital\\_ok.pdf](https://www.caritas.es/main-files/uploads/2024/06/MEMORIA-2023-CARITAS_digital_ok.pdf)
- Cáritas. (2025, abril 15). *Conoce Cáritas*. <https://www.caritas.es/quienes-somos/conoce-caritas/>
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: consider the brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. [https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0401\\_6](https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0401_6)
- Carver, C. S. (2011). Coping. En Contrada, R. J. y Baum, A. (Eds.). *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health* (pp. 221-229). Springer.

- Carver, C. S., Scheier, M. F. y Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Cohen, S. y Williamson, G. M. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. En Spacapan, S. y Oskamp, S. (Eds.). *The Social Psychology of Health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology* (pp. 31-67). Sage.
- Cohen, S., Kamarck, T. y Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Denison, D. R. (1996). What is the Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars. *The Academy of Management Review*, 21(3), 619-654. <https://doi.org/10.2307/258997>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A. y Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Ehrhart, M. G., Schneider, B. y Macey, W. H. (2025). *Organizational Climate and Culture: An Introduction to Theory, Research, and Practice* (2<sup>a</sup> ed.) Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003322344>
- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1988). *Ways of Coping Questionnaire: Research edition manual*. Consulting Psychologists Press. <https://doi.org/10.1037/t06501-000>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E., Asensio-Martínez, A. y García-Campayo, J. (2013). A factor confirmation and convergent validity of the "Areas of Worklife Scale" (AWS) to Spanish translation. *Health and Quality of Life Outcomes*, 11(61), 1-11. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-11-63>
- Gascón, S., Masluk, B., Montero-Marín, J., Leiter, M. P., Herrera, P. y Albesa, A. (2019). Areas of work-life in Spanish hostelry professionals: explanatory power on burnout

dimensions. *Health and Quality of Life Outcomes*, 17(1), 133.  
<https://doi.org/10.1186/s12955-019-1201-2>

Gil-Monte, P. R. (2014). Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento. En Gil-Monte, P. R. (Coord.). *Manual de Psicosociología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 25-48). Pirámide.

Gil-Monte, P. R. (2021a). Ajuste individuo-trabajo. En Gil-Monte, P. R. y Prado-Gascó, V. (Coords.). *Manual de Psicología del Trabajo* (pp. 61-94). Pirámide.

Gil-Monte, P. R. (2021b). Bienestar laboral, estrés en el trabajo y salud ocupacional. En Gil-Monte, P. R. y Prado-Gascó, V. (Coords.). *Manual de Psicología del Trabajo* (pp. 243-284). Pirámide.

Gil-Monte, P. R. (Coord.) (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Programa de intervención*. Pirámide.

González-Güeto, J., Ruiz Villafranca, R., González, D. y Gastaldi, P. (2024). *Calidad del empleo en el tercer sector. Un panorama integral en 2023*. Plataforma del Tercer Sector.  
[https://observatorioempleotercersector.org/wp-content/uploads/2024/05/Calidad\\_del\\_empleo\\_en\\_el\\_Tercer\\_Sector\\_informe\\_completo\\_2023.pdf](https://observatorioempleotercersector.org/wp-content/uploads/2024/05/Calidad_del_empleo_en_el_Tercer_Sector_informe_completo_2023.pdf)

Guseva-Canu, I., Marca, S. C., Dell’Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C., Bianchi, R., Bislimovska, J., Koscec-Bjelajac, A., Bugge, M., Busneag, C. I., Çağlayan, Ç., Cernitanu, M., Costa-Pereira, C., Dernovšček Hafner, N., Droz, N., Eglite, M., Godderis, L., Gündel, H., ... Wahlen, A. (2021). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47(2), 95-107. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3935>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2020). *ESENER. Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes 2019. Datos de España*. INSST.

Juárez-García, A., Merino-Soto, C. y García-Rivas, J. (2023). Psychometric Validity of the Areas of Work Life Scale (AWS) in Teachers and Healthcare Workers in México. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 13(8), 1521-1538.  
<https://doi.org/10.3390/ejihpe13080111>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.

- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2003). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. En Perrewé, P. L. y Ganster, D. C. (Eds.). *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (Vol. 3, pp. 91-134). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2011). *Areas of Worklife Survey Manual* (5<sup>a</sup> ed.). Mind Garden.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89-100. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout Research*, 5, 55-57. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.003>
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 243, de 10 de octubre de 2017. <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/09/43/con>
- Lisbona-Bañuelos, A., Salanova-Soria, M. y Merhi-Auar, R. (2023). Organizaciones saludables. En Osca-Segovia, A., Palací-Descals, F. J., Bernabé-Castaño, M. y Lisbona-Bañuelos, A. (Coords.). *Psicología de las Organizaciones. Conceptos básicos y nuevos retos* (pp. 221-250). Sanz y Torres.
- Maddock, A. (2024). The Relationships between Stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers. *British Journal of Social Work*, 54(2), 668-686. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad232>
- Maricuțoiu, L. P., Sulea, C. y Iancu, A. (2017). Work engagement or burnout: Which comes first? A meta-analysis of longitudinal evidence. *Burnout Research*, 5, 35-43. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.05.001>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143-152. <https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. John Wiley & Sons.

- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1999). Burnout and engagement in the workplace: A contextual analysis. En Urdan, T. (Ed.). *Advances in motivation and achievement* (vol. 11, pp. 275-302). JAI Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (2017). Understanding burnout. New models. En Cooper, C. L. y Quick, J. C. (Eds.). *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice* (pp. 36-56). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118993811>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. P. (2018). *Maslach Burnout Inventory (MBI) Manual* (4<sup>a</sup> ed.). Mind Garden.
- Masluk, B., Gascón-Santos, S., Albesa-Cartagena, A., Asensio-Martínez, A., Peck, E. y Leiter, M. P. (2018). “Areas of Worklife scale” (AWS) short version (Spanish): A confirmatory factor analysis based on a secondary school teacher sample. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 13(20), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12995-018-0202-0>
- Matthews, G., De Winter, J. y Hancock, P. A. (2020). What do subjective workload scales really measure? Operational and representational solutions to divergence of workload measures. *Theoretical Issues in Ergonomics*, 21(4), 369-396. <https://doi.org/10.1080/1463922x.2018.1547459>
- Mazzetti, G., Robledo, E., Vignoli, M., Topa, G., Guglielmi, D. y Schaufeli, W. B. (2023). Work engagement: A meta-analysis using the job demands-resources model. *Psychological Reports*, 126(3), 1069-1107. <https://doi.org/10.1177/00332941211051988>
- Mer, A., Kumar, V., Verma, V. K., De, T., y Mathew, J. (2024). A review of predictors and outcomes of work engagement in nonprofit organizations. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 101083. <https://doi.org/10.1016/j.ssho.2024.101083>
- Mollá-Esparza, C., González-Menéndez, E., García-González, M. A. y Torrano, F. (2025). Burnout y salud mental en trabajadores españoles que desempeñan labores educativas y de inclusión en el tercer sector de acción social. *Revista Española de Pedagogía*, 83(291). <https://doi.org/10.22550/2174-0909.4208>
- Morán, C., Landero, R. y González, M. T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy9-2.capv>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2021). *Síndrome de desgaste ocupacional*. CIE-11. Clasificación Internacional de Enfermedades (11<sup>a</sup> revisión).  
<https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Osca-Segovia, A. y García-Arroyo, J. A. (2023). Estrés laboral, conceptos básicos y riesgos psicosociales emergentes. En Osca-Segovia, A., Palací-Descals, F. J., Bernabé-Castaño, M. y Lisbona-Bañuelos, A. (Coords.). *Psicología de las Organizaciones. Conceptos básicos y nuevos retos* (pp. 193-218). Sanz y Torres.

Palací-Descals, F. J. y Merhi-Auar, R. (2023). Cultura y clima organizacional. En Osca-Segovia, A., Palací-Descals, F. J., Bernabé-Castaño, M. y Lisbona-Bañuelos, A. (Coords.). *Psicología de las Organizaciones. Conceptos básicos y nuevos retos* (pp. 93-130). Sanz y Torres.

Parejo-Rivero, N. (2025). *Barómetro del Tercer Sector de Acción Social en España 2024. Estudio cuantitativo*. Plataforma de ONG de Acción Social.  
[https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1740594821\\_estudio-cuantitativo2025.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1740594821_estudio-cuantitativo2025.pdf)

Parejo-Rivero, N. y Parra, P. (2025). *Barómetro del Tercer Sector de Acción Social en España 2024. Resumen ejecutivo*. Plataforma de ONG de Acción Social.  
<https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/Resumen-Ejecutivo2025.pdf>

Park, S., Kim, J., Park, J. y Lim, D. H. (2018). Work Engagement in Nonprofit Organizations: A Conceptual Model. *Human Resource Development Review*, 17(1), 5-33.  
<https://doi.org/10.1177/1534484317750993>

Parra, P. (2025). *Barómetro del Tercer Sector de Acción Social en España 2024. Estudio cualitativo*. Plataforma de ONG de Acción Social.  
[https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1741199018\\_estudio-cualitativo2025.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1741199018_estudio-cualitativo2025.pdf)

Párraga-Martínez, I., González-Hidalgo, E., Méndez-García, T., Villarín-Castro, A. y León-Martín, A. A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60.  
[https://revclinmedfam.com/displayfile/Article/path\\_pdf/536](https://revclinmedfam.com/displayfile/Article/path_pdf/536)

Portero de la Cruz, S., Cebrino, J., Herruzo, J. y Vaquero-Abellán, M. (2020). A Multicenter Study into Burnout, Perceived Stress, Job Satisfaction, Coping Strategies, and General Health among Emergency Department Nursing Staff. *Journal of Clinical Medicine*, 9(4), 1007. <https://doi.org/10.3390/jcm9041007>

Powell, B. J., Mettert, K. D., Dorsey, C. N., Weiner, B. J., Stanick, C. F., Lengnick-Hall, R., Ehrhart, M. G., Aarons, G. A., Barwick, M. A., Damschroder, L. J. y Lewis, C. C. (2021). Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review. *Implementation Research and Practice*, 2, 1-29. <https://doi.org/10.1177/26334895211018862>

Remor, E. (2006). Psychometric properties of a European Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 86-93. <https://doi.org/10.1017/s1138741600006004>

Salanova, M. (2021). Work engagement: a key to HE-ROs - healthy and resilient organizations. En Meyer, J. P. y Schneider, B. (Eds.). *A Research Agenda for Employee Engagement in a Changing World of Work* (pp. 53-65). Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781789907858.00011>

Salanova, M. (2023). Work Engagement and Organizational Well-Being. En Lapierre, L. M. y Cooper, S. C. (Eds.). *Organizational Stress and Well-Being* (pp. 260-308). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781009268332.013>

Salanova, M., Llorens, S. y Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37(3), 177-184. <https://papelesdelpsicologo.es/pdf/2773.pdf>

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Martínez, I. M. (2012). We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model. *Group & Organization Management*, 37(6), 785-822. <https://doi.org/10.1177/1059601112470405>

Schaufeli, W. B. (2021). The burnout enigma solved? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47(3), 169-170. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3950>

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. y Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>

- Schaufeli, W. B., Desart, S. y De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT). Development, Validity, and Reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9495. <https://dx.doi.org/10.3390/ijerph17249495>
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M. y De Witte, H. (2019). An ultra-short measure for work engagement: The UWES-3 validation across five countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(4), 577-591. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). *UWES Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Utrecht University. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test%20Manual\\_UWES\\_English.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test%20Manual_UWES_English.pdf)
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2010.515981>
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schneider, B. y Barbera, K. M. (2014). Introduction: The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture. En Schneider, B. y Barbera, K. M. (Eds.). *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture* (pp. 3-20). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199860715.013.0001>
- Schneider, B., González-Romá, V., Ostroff, C. y West, M. A. (2017). Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs in the Journal of Applied Psychology. *The Journal of Applied Psychology*, 102(3), 468-482. <https://doi.org/10.1037/apl0000090>
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach. Manual*. Tea Ediciones.

- Shin, H., Park, Y. M., Ying, J. Y., Kim, B., Noh, H. y Lee, S. M. (2014). Relationships between coping strategies and burnout symptoms: A meta-analytic approach. *Professional Psychology, Research and Practice*, 45(1), 44-56. <https://doi.org/10.1037/a0035220>
- Shoman, Y., El May, E., Marca, S., Wild, P., Bianchi, R., Bugge, M., Caglayan, C., Cheptea, D., Gnesi, M., Godderis, L., Kiran, S., McElvenny, D., Mediouni, Z., Mehlum, I., Mijakoski, D., Minov, J., van der Molen, H., Nena, E., Otelea, M. y Guseva-Canu, I. (2021a). Predictors of occupational burnout: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(17), 9188. <https://doi.org/10.3390/ijerph18179188>
- Shoman, Y., Marca, S. C., Bianchi, R., Godderis, L., van der Molen, H. F. y Guseva-Canu, I. (2021b). Psychometric properties of burnout measures: a systematic review. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 30, e8, 1-9. <https://doi.org/10.1017/S2045796020001134>
- Shoman, Y., Rousson, V., Bianchi, R. y Guseva-Canu, I. (2022). Holistic assessment of factors associated with exhaustion, the main symptom of Burnout: A meta-analysis of longitudinal studies. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20), 13037. <https://doi.org/10.3390/ijerph192013037>
- Solberg, M. A., Gridley, M. K. y Peters, R. M. (2022). The Factor Structure of the Brief Cope: A Systematic Review. *Western Journal of Nursing Research*, 44(6), 612-627. <https://doi.org/10.1177/01939459211012044>
- The Jamovi Project (2025). *Jamovi* (Version 2.6.44 para macOS) [Computer Software]. <https://www.jamovi.org>
- West, A. L. (2015). Associations among Attachment Style, Burnout, and Compassion Fatigue in Health and Human Service Workers: A Systematic Review. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 25(6), 571-590. <https://doi.org/10.1080/10911359.2014.988321>
- Wheeler, D. L., Vassar, M., Worley, J. A. y Barnes, L. L. B. (2011). A Reliability Generalization Meta-Analysis of Coefficient Alpha for the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 71(1), 231-244. <https://doi.org/10.1177/0013164410391579>

## Anexo A. Cuestionario sociodemográfico

---

1. Sexo

Mujer  
 Hombre

---

2. Edad

---

3. ¿En qué delegación de Cáritas trabajas?

Albacete  
 Asidonia-Jerez  
 Castrense  
 Cuenca  
 León  
 Plasencia  
 Vitoria  
 Servicios generales  
 Otra (especificar)

---

4. ¿Cuántos años llevas trabajando en Cáritas?

---

5. ¿En qué ámbito desarrollas tu trabajo?

Nacional  
 Diocesano  
 Interparroquial

---

6. Tu contrato actual de trabajo es de:

Jornada completa (37,5 horas semanales)  
 Jornada parcial (20 horas semanales)

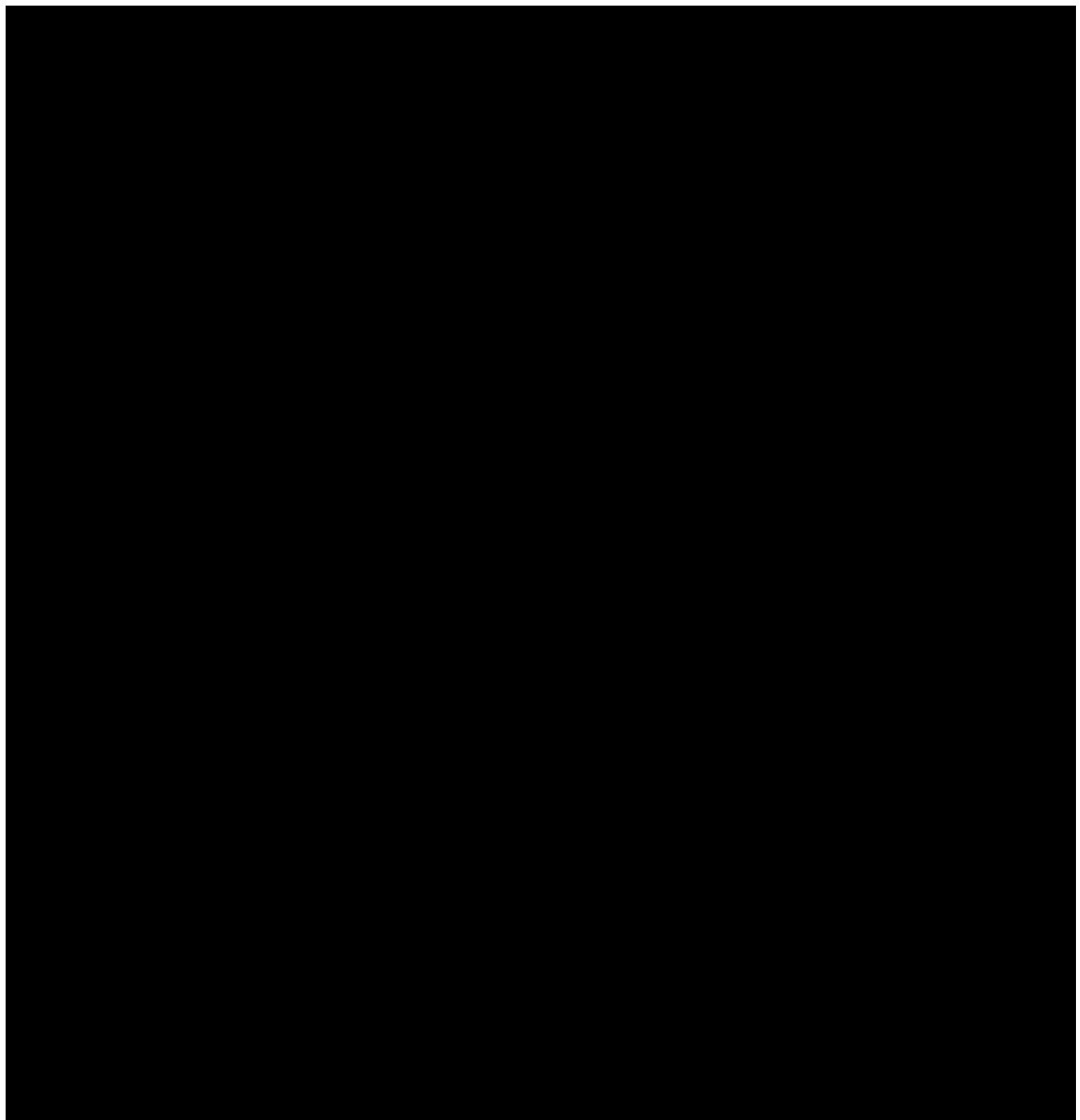
---

7. Titulación con la que ejerces tu trabajo en Cáritas:

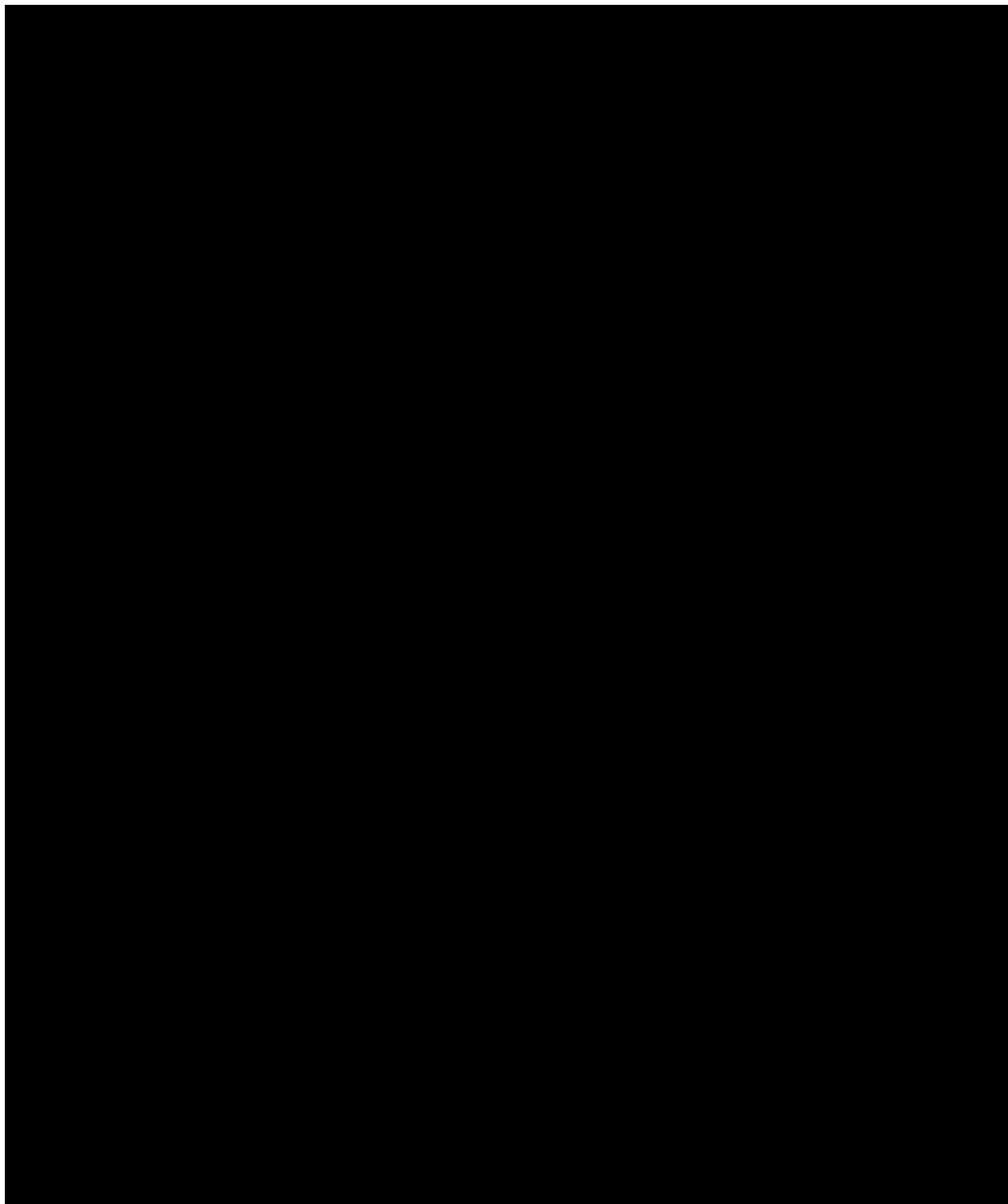
Trabajo social  
 Educación social  
 Psicología  
 Derecho  
 Economía  
 Otra (especificar)

---

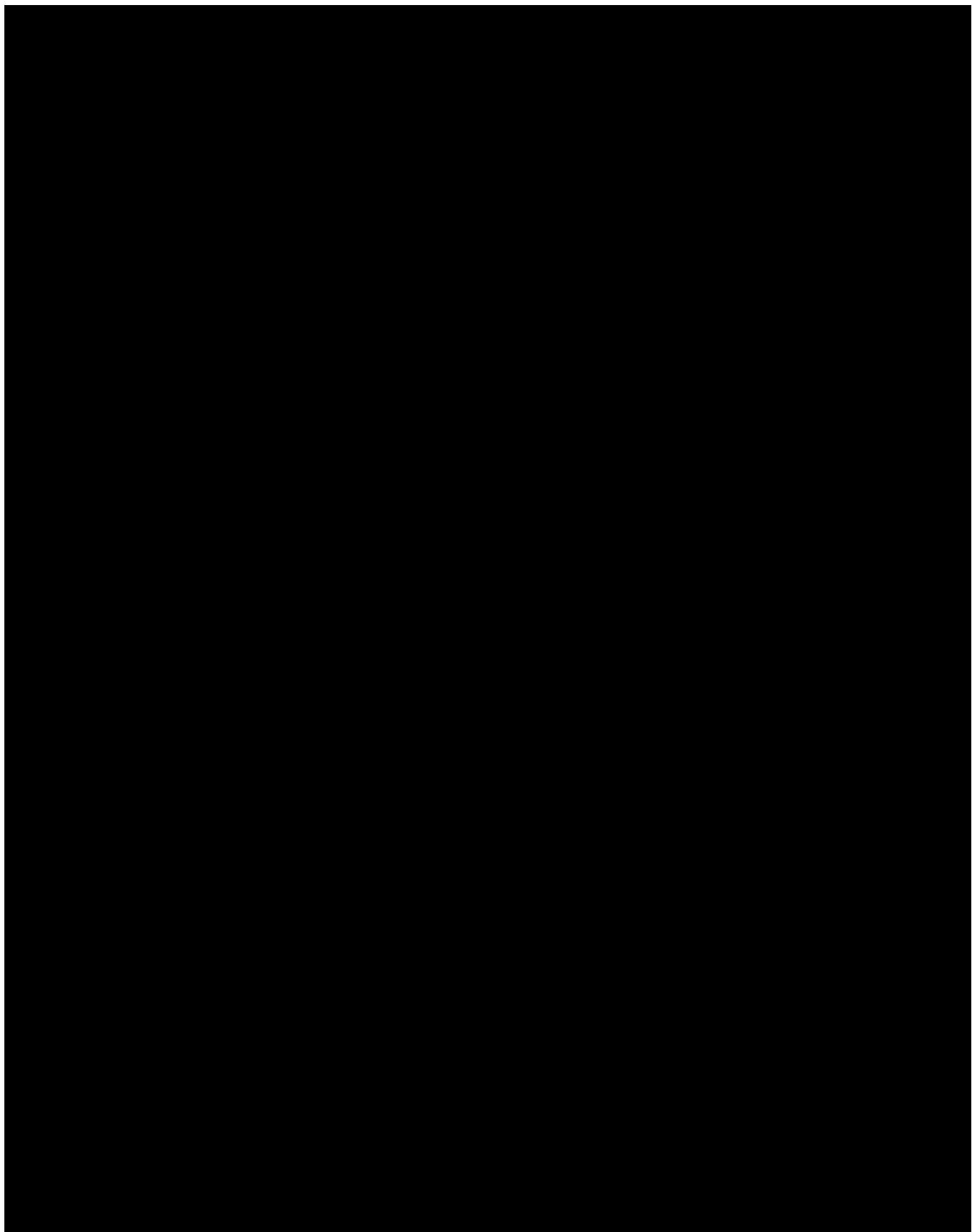
## Anexo B. Informe favorable de la Comisión de Investigación de TFM de la UNIR



## Anexo C. Evaluación positiva de idoneidad ética de investigación (CEI de la UNIR)



## Anexo D. Consentimiento informado





## Anexo E. Compromiso de confidencialidad

