



Psicoperspectivas

ISSN: 0717-7798

revista@psicoperspectivas.cl

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Chile

MARSOLLIER, ROXANA; APARICIO, MIRIAM
EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON EL AFRONTAMIENTO
EN SITUACIONES CONFLICTIVAS

Psicoperspectivas, vol. 10, núm. 1, 2011, pp. 209-220

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Viña del Mar, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171017587011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON EL AFRONTAMIENTO EN SITUACIONES CONFLICTIVAS

ROXANA MARSOLLIER¹ (*)

MIRIAM APARICIO²

¹CONICET, Argentina

² Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

RESUMEN El presente artículo aborda el constructo de *bienestar psicológico* desde el análisis del contexto laboral. La Psicología Positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. A través de un diseño mixto, nuestra investigación tuvo por objetivo conocer el nivel de desgaste laboral y de bienestar psicológico de 100 sujetos insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, a partir del análisis de factores educacionales, organizacionales y psicosociales que impactan, según la literatura internacional, en la salud. Rescatamos desde una mirada positiva y comprehensiva, los alcances del bienestar psicológico en el escenario laboral y su especial vinculación con las estrategias de afrontamiento, frente a un contexto laboral cada vez más exigente, incierto y estresante. Los resultados invitan a seguir profundizando en las teorías de base. Desde un plano aplicado, los hallazgos pueden derivar en programas tendientes a fortalecer el desarrollo de las estrategias de afrontamiento positivas.

PALABRAS CLAVE bienestar psicológico; afrontamiento; administración pública.

PSYCHOLOGICAL WELL-BEING AT WORK AND ITS RELATION TO COPING WITH CONFLICTS

ABSTRACT This paper explores the construct of *psychological well-being* in work contexts. Positive Psychology allows us to take a different look at the labor scenario; emphasizing the positive aspects of everyday work and strengthening the resources employees profit from in order to cope with conflict situations. Through a mixed-methods design, the objective of our research project was to know the level of burnout at work and of psychological well-being of 100 subjects working at Government Departments in Mendoza, Argentina studied, taking into account psychosocial, organizational and educational factors that, according to the international literature, have an impact on health. From a positive position, this paper highlights the importance of psychological well-being at work and its special relation to coping strategies within a labor context that is increasingly becoming more stressful, uncertain and demanding. The results suggest a deeper analysis of the base theories. In the applied field, the findings of this research may produce programs that promote the development of positive coping strategies.

KEYWORDS psychological well-being; coping; government services.

RECIBIDO CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

06 Junio 2010 Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10 (1), 209-220. Recuperado el [día] de [mes] de [año] desde <http://www.psicoperspectivas.cl>

ACEPTADO
15 Agosto 2010

* AUTOR PARA CORRESPONDENCIA:

CONICET-Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Correo de contacto: rgmarsollier@conicet.gov.ar

DOI:10.2225/PSICOPERSPECTIVAS-VOL10-ISSUE1-FULLTEXT-10

ISSN 0717-7798

ISSNe 0718-6924

INTRODUCCIÓN

A nadie le parece extraño escuchar que el mundo laboral de nuestros días se encuentra en una profunda crisis. En los últimos años, y no sólo en nuestro país, nos hemos familiarizado con conceptos tales como desempleo, condiciones laborales precarias, inestabilidad laboral, subempleo, etc., indicadores que nos llevan a caracterizar como conflictivo al mundo del trabajo. Este nuevo escenario laboral, percibido y vivenciado como estresante, tiene un fuerte impacto en la psicología de los trabajadores. Algunos pueden sobrellevar o afrontar estas situaciones conflictivas de mejor manera que otros, lo que depende de ciertas características (sexo, edad, nivel de instrucción, antigüedad, etc.) pero también, de otros factores psicosociales tales como el estilo de afrontamiento y las estrategias desarrolladas para hacer frente a los problemas.

La investigación estuvo direccionada a sujetos que trabajan en una repartición estatal que, en general, suelen ser ámbitos menos propicios para el desarrollo. La variable de corte fue el nivel de instrucción (superior o no) de los empleados por cuanto a partir del año 1998 –momento en que se agudiza la crisis en Argentina– comienza un ingreso casi masivo de universitarios a la misma. Esto marcaba una diferencia por cuanto, en nuestro contexto, el universitario buscó preponderantemente otros ámbitos de inserción.

Por lo demás, teniendo en cuenta la Teoría de la Expectativa-Valencia (Feather y Davenport, 1982), los sujetos que tienen más altas aspiraciones, son aquellos más proclives a caer en la enfermedad cuando no alcanzan lo deseado y/o acorde a la formación recibida. En este encuadre, el ser universitario es un indicador de aspiraciones. Todo ello, permitía hipotetizar que este importante grupo de universitarios que ingresa al Estado en una etapa particular de la vida del país, podría acusar altos niveles de desgaste, depresión o, visto desde otro factor, un bajo bienestar psicológico. En otros términos, se apuntó a conocer si existían diferencias en los perfiles psicológicos y de realización entre aquellos que habían alcanzado el nivel de educación superior y quienes tenían niveles de instrucción menores.

Los resultados –distantes de los esperados– invitan a la reflexión y dan lugar a la formulación de nuevos interrogantes y futuras líneas de investigación.

1. Decisiones teóricas

Se presentan a continuación los resultados inherentes al Bienestar psicológico y su peculiar vinculación con las Estrategias de afrontamiento, enmarcados en las teorías respectivas.

1.1. El bienestar psicológico

En el estudio de la Psicología como ciencia podemos identificar dos perspectivas. La primera, corresponde a la línea tradicional, cuyo abordaje parte de una problemática identificada, por ejemplo, desde el contexto laboral podría ser el estudio del estrés o el *burnout*, de enfermedades psicosomáticas o trastornos mentales. Una segunda perspectiva parte de la Psicología positiva y apunta a la búsqueda del bienestar de los sujetos. Ésta dirige su atención a las fortalezas humanas, a aquellos aspectos que nos permiten aprender, disfrutar, ser alegres, generosos, serenos, solidarios y optimistas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Una de las líneas de investigación de la Psicología positiva es el “bienestar psicológico”, cuyo objetivo es la búsqueda de la realización personal.

Según Casullo y sus colaboradores (2002) el bienestar psicológico tiene varias acepciones, inscriptas en marcos teóricos no siempre claros y sin alcanzar, aún hoy, un consenso. Para Veenhoven (1991), este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos componentes. En este sentido, la literatura sobre el tema permite apreciar al bienestar psicológico como un constructo triárquico (Casullo y col., 2002).

Al respecto, Diener (1994) señala que es posible identificar componentes estables y cambiantes en dicho constructo. Las emociones son los componentes cambiantes, ya que pueden hacer oscilar al sujeto en la apreciación y evaluación global de su situación inmediata, pero se trata de una apreciación relativamente estable. Por el contrario, el componente cognitivo es más invariable, se mantiene más en el tiempo y es el resultado del balance que hace el sujeto en función de la información que posee sobre sus propios logros y frustraciones.

Veenhoven (1994) sostiene que el componente cognitivo es la satisfacción con la vida que parte de valorar la discrepancia percibida entre las aspiraciones y los logros realmente obtenidos, cuyo amplio rango evaluativo va desde la sensación de realización personal hasta la experiencia de fracaso o frustración. En otros términos, podríamos decir que, a pesar de las variaciones circunstanciales, el bienestar psicológico implica una disposición más o menos estable de evaluar en forma positiva o negativa la vida. En esta evaluación que realiza el sujeto, se ponen en juego una serie de dimensiones que tienen que ver con el control de situaciones –sensación de control y autocompetencia–; los vínculos psicosociales –aluden a la calidad de las relaciones personales–; la existencia de proyectos –indica la presencia de metas y propósitos en la vida– y, por último, la aceptación de sí mismo –evalúa el sentimiento de bienestar consigo mismo– (Casullo y col., 2002).

1.2. Las Estrategias de afrontamiento

Centrémonos ahora en el factor que aparece estrechamente vinculado al bienestar: las estrategias de afrontamiento. Los estudios sobre el afrontamiento han sido realizados en distintos ámbitos, hallándose en varias investigaciones abordadas particularmente con adolescentes, una presunta relación entre el bienestar y el afrontamiento, (González Barrón, Montoya Castilla, Casullo y Bernabéu, 2002; Casullo y Castro Solano, 2000; Casullo y col., 2002; Figueroa, Contini, Lancuza, Levín y Estévez, 2005; Salotti, 2006). Otros estudios vinculan ambos factores a rendimiento académico (Chavez Uribe, 2006).

Como señalamos al comienzo, los sujetos se enfrentan diariamente en el mundo del trabajo a diversas situaciones que resultan estresantes y que exigen de ellos pensar y actuar con rapidez para resolverlas. Estos pensamientos y actos concretos que los trabajadores realizan para lograr adaptarse a las situaciones conflictivas son las denominadas estrategias de afrontamiento, las cuales serán generales o específicas, según lo amerite la situación. Si bien existe un estilo de afrontamiento básico, los sujetos construyen mediante el contacto con el mundo que los rodea, estrategias de afrontamiento más complejas (Fernández-Abascal, 1997).

Las investigaciones realizadas por Frydenberg y Lewis (1996) permitieron identificar dieciocho estrategias generales de afrontamiento que son puestas en escena por los sujetos ante situaciones desgastantes. Algunas de ellas están más bien orientadas a la acción concreta y otras, no tan efectivas, se centran en los estados emocionales (Laza-

rus y Folkman, 1986; Lazarus, 2000). Podemos distinguir así, dos grupos de estrategias: las estrategias centradas en la acción que permiten la resolución de los problemas y las estrategias centradas en la emoción, en las que los sujetos además de enfrentarse al problema, deben regular sus emociones y disminuir los efectos angustiantes de la situación.

Método

Diseño

La investigación integró metodologías cuantitativas en orden a conocer los niveles de bienestar psicológico y/o desgaste laboral de los empleados públicos y metodologías cualitativas a fin de profundizar las razones que subyacen a la problemática.

En esta comunicación, nos centramos en los resultados de análisis cuantitativos descriptivos, bivariados y multivariados, en relación con los factores bienestar psicológico (Escala de Bienestar Psicológico, BIEPS-A de Casullo y col., 2002) y afrontamiento (Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento; Frydenberg y Lewis, 1996).

Participantes

La muestra estuvo constituida por empleados de distinto nivel de instrucción y posicionamiento jerárquico de una dependencia de la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina ($n=100$). Se trata de un estudio comparativo entre dos grupos: el Grupo A reúne a los sujetos que poseen hasta un nivel de instrucción secundario (en adelante, "no universitarios", $n=29$) y el Grupo B, conformado por quienes alcanzaron estudios de nivel superior (en adelante, "universitarios", $n=71$).

Instrumentos

Se utilizaron diversos instrumentos de medición vinculados a los factores abordados. En esta comunicación se presentan los resultados de las pruebas para medir el nivel de bienestar psicológico y el uso de las estrategias de afrontamiento.

Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A; Casullo y col., 2002). Esta escala permite recoger las autopercepciones de los sujetos en relación con el bienestar. Es una escala tipo Likert formada por 13 ítems que puntúan de 1 a 3 en función del acuerdo (3) o el desacuerdo (1) del sujeto. Se evalúa mediante una dimensión global, que surge de

una puntuación directa transformada a percentiles. Por otra parte, es posible realizar un análisis por dimensiones específicas: control de situaciones (ítems 13, 5, 10 y 1), vínculos psicosociales (ítems 8, 2 y 11), proyectos (ítems 12, 6 y 3) y aceptación de sí mismo (9, 4 y 7). La consistencia interna estimada con Alfa de Cronbach es de .76.

Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (Frydenberg y Lewis, 1996). Esta prueba se compone de 80 elementos, 79 de tipo cerrado y uno final abierto, que permite evaluar con fiabilidad el uso de dieciocho estrategias de afrontamiento diferentes identificadas conceptual y empíricamente por los autores. Los 79 elementos cerrados se puntúan mediante una escala de tipo Likert de cinco puntos: 1. No me ocurre nunca o no lo hago; 2. Me ocurre o lo hago raras veces; 3. Me ocurre o lo hago algunas veces; 4. Me ocurre o lo hago a menudo; 5. Me ocurre o lo hago con mucha frecuencia. Las estrategias generales de afrontamiento son: buscar apoyo social, concentrarse en resolver el problema, esforzarse y tener éxito, preocuparse, invertir en amigos íntimos, buscar pertenencia, hacerse ilusiones, falta de afrontamiento, reducción de la tensión, acción social, ignorar el problema, autoinculparse, reservarlo para sí, buscar apoyo espiritual, fijarse en lo positivo, buscar ayuda profesional, buscar diversiones relajantes y distracción física. Se analizó la consistencia interna del test, alcanzando el coeficiente Alfa de Cronbach un valor de .95.

En relación con el abordaje cualitativo, si bien no se desarrolla en el presente artículo, cabe destacar que se trabajó a partir de entrevistas en profundidad a informantes clave, análisis lexicométrico y asociación libre de palabras. Los resultados obtenidos permitieron profundizar las autopercepciones y vivencias de los empleados acerca de su ambiente de trabajo y cómo se sienten en él.

Procedimiento

Con la aprobación de las autoridades de la dependencia gubernamental, se comenzó realizando entrevistas a informantes clave en relación con factores facilitadores y obstaculizadores del bienestar o desgaste profesional en el ámbito de trabajo. Posteriormente se confeccionó un cuestionario semiestructurado y se seleccionaron las pruebas estadísticas pertinentes. La recolección de los datos se realizó de manera personalizada a los empleados que voluntariamente, luego de conocer los fines del estudio, consintieron en participar del mismo. Se mantuvo el anonimato de los sujetos de investigación. Los datos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS.

Resultados

Los resultados descriptivos muestran, en términos generales, que la población presenta una tendencia a elevados niveles de bienestar psicológico. No obstante, es posible identificar una leve tendencia a menores niveles de bienestar entre los sujetos “universitarios”, comparados con los sujetos “no universitarios”. Así, un 13% de sujetos “no universitarios” presenta bajo nivel de bienestar, cifra que asciende a un 23% en sujetos “universitarios”. Por otra parte, un 62% de “no universitarios” presenta alto nivel de bienestar y, en menor porcentaje (56%) los “universitarios”, según se visualiza en la Figura 1.

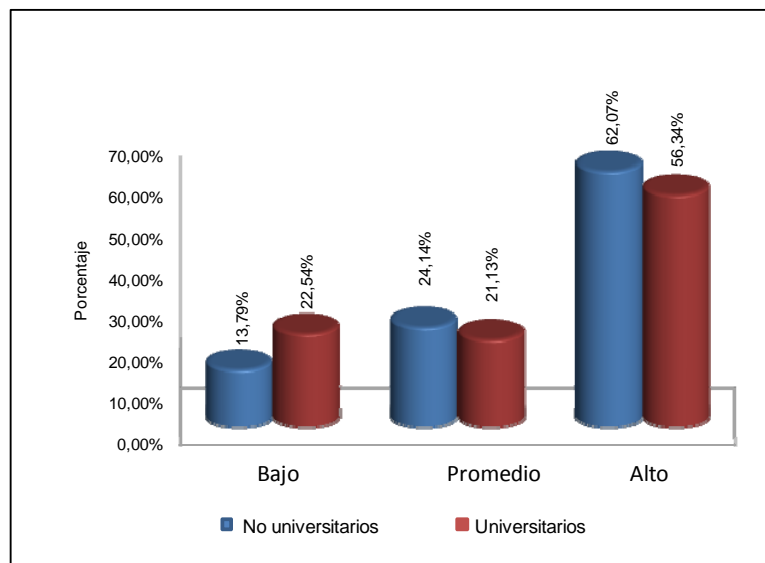


Figura 1

Nivel de bienestar psicológico para “universitarios” y “no universitarios”

El cuadro pone al descubierto que si bien los “universitarios” tienden a menores niveles de bienestar, los perfiles entre ambos grupos se acercan bastante. Ante un contexto con pocas posibilidades de crecimiento laboral como es el ámbito estatal, hubiese sido esperable encontrar menores niveles de bienestar psicológico, especialmente entre los sujetos más instruidos, por haber alentado mayores expectativas.

En relación con los análisis bivariados, surgen asociaciones significativas entre bienestar psicológico y afrontamiento. El análisis de regresión indica para ambos grupos que esforzarse y tener éxito (Es) predice el bienestar psicológico y viceversa ($R=0.787$ para los “no universitarios” y $R= 0.379$ para “universitarios”).

Los resultados se confirman en el análisis multivariado. Detengámonos en los factores que resultan explicativos del bienestar psicológico para cada uno de los grupos.

Para el 86.5% ($R^2= 0.865$) de sujetos “no universitarios”, resultaron explicativas del bienestar psicológico dos estrategias de afrontamiento: esforzarse y tener éxito (Es) y concentrarse en resolver el problema (Rp). Esto significa que aquellos sujetos que, ante situaciones conflictivas, adoptan conductas de trabajo, laboriosidad e implicación personal (Es) y abordan el problema sistemáticamente, pensando en él y teniendo en cuenta diferentes puntos de vista u opciones de solución (Rp) (Frydenberg y Lewis, 1996), presentan por lo general, un elevado nivel de bienestar psicológico (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Modelo predictivo para la variable bienestar psicológico para “no universitarios”

Coeficiente de Determinación R^2	Índice de Durbin colinealidad	de Watson	Error de estimación E	Coeficientes		Variables predictivas
				Ki	Beta	
0.865	15.301	1.749	2.765	4.518		(Constante)
				.830	.561	Es
				.662	.429	Rp

Fuente: Encuesta sobre Educación y Trabajo aplicada a empleados de la Administración Pública de Mendoza, 2007.

Por su parte, en el 68.2% ($R^2= 0.682$) de los casos de “universitarios”, aparecen como variables predictivas del bienestar psicológico, las estrategias esforzarse y tener éxito (Es), buscar pertenencia (Pe) y reducir la tensión (Rt). En otros términos, podemos esperar elevados niveles de bienestar psicológico ante la presencia de conductas de trabajo, laboriosidad e implicación personal (Es); interés por las relaciones con los demás en general y, más específicamente, por lo que otros piensan de uno (Pe) o tratar de sentirse mejor mediante acciones que reduzcan la tensión (Rt) (Frydenberg y Lewis, 1996). Teniendo en cuenta el valor asumido por los coeficientes beta, observamos que la estrategia esforzarse y tener éxito adquiere mayor valor predictivo, según se obser-

va en la Tabla 2. Además, un dato interesante, es que para los “universitarios” la disminución en el nivel de *burnout* o desgaste laboral surge como factor predictivo del bienestar psicológico.

Tabla 2

Modelo predictivo para la variable bienestar psicológico en “universitarios”

Coeficiente de Determinación R ²	Índice de colinealidad	de Durbin Watson	Error de estimación E	Coeficientes Ki	Coeficientes Beta	Variables predictivas
0.682	19.886	2.102	2.980	15.606		(Constante)
				.661	.471	Es
				.338	.244	Pe
				-.075	-.321	<i>Burnout</i>
				.391	.228	Rt

Fuente. Encuesta sobre Educación y Trabajo aplicada a empleados de la Administración Pública de Mendoza (2007).

En términos generales, las estrategias de afrontamiento surgen asociadas al bienestar psicológico, tanto para sujetos “no universitarios” como “universitarios” mostrando perfiles no tan diferenciados como era previsible. El modelo para “universitarios” presenta mayores asociaciones predictivas, no solamente vinculadas a estrategias positivas que llevan a la acción como son esforzarse y tener éxito (Es) o resolver el problema (Rp), sino también, aquellas que permiten la vinculación con otros, como sería buscar pertenencia (Pe) y el manejo de las emociones como la estrategia reducir la tensión (Rt).

Por otra parte, y aunque no es nuestro objetivo profundizar en los resultados cualitativos en esta comunicación, cabe destacar que el análisis de la asociación libre de palabras en torno al nodo “trabajo en el Estado”, permitió identificar las autopercepciones de los sujetos en relación con el contexto de trabajo. El mismo fue definido, como “burocrático, rutinario, monótono, estancado”; siendo esta observación mucho más marcada por parte de los “universitarios”.

Discusión

En primer lugar, cabe destacar que, globalmente, son pocos los estudios realizados con empleados estatales y menos aún los que abordan, específicamente, la problemá-

tica del bienestar psicológico y del desgaste laboral en su relación. Los hallados se centran, particularmente, en la satisfacción y motivación, así como en la instrumentalidad del trabajo estatal antes que en factores asociados al crecimiento profesional y/o innovación (Robina Ramírez, 2002; Boada y col., 2004).

En nuestro caso, hubiese sido esperable encontrar mayores niveles de *burnout* y menores niveles de bienestar psicológico, particularmente entre los “universitarios”, teniendo en cuenta un contexto poco prometedor de desarrollo y a la luz de lo sustentado en la teoría de la expectativa-valencia. Sin embargo, los resultados indican que se trata, en general, de sujetos con un elevado nivel de bienestar y bajos índices de desgaste.

Estos resultados generan, al menos, dos nuevos interrogantes: el primero, ¿un amplio manejo de las estrategias de afrontamiento se convierte en protector del desgaste laboral y permite a los empleados estatales mantener un nivel de bienestar psicológico más elevado?

El segundo, ¿existen otros mecanismos psicosociales tales como la sobreadaptación que posibilita que estos sujetos mantengan su salud mental, aún en un contexto adverso? Este último planteo, nos remite al análisis del proyecto de vida laboral sobreadaptado. Según Pérez Jáuregui (2005), la sobreadaptación implica una adaptación excesiva e inexplicable a las condiciones de trabajo, en una actividad sacrificada y sostenida a lo largo del tiempo. Lo importante es que si bien, en un primer momento, esto podría llegar a mantener un estado de bienestar psicológico aceptable, con el paso del tiempo se vuelve negativo, arrastrando al sujeto paulatinamente a situaciones de desgaste laboral.

Por último, y desde un plano aplicado, si retenemos que las estrategias de afrontamiento pueden aprenderse y potenciarse, esto representa un desafío para la tarea de formación de las instituciones educativas y, también, para las organizaciones. En otros términos, los resultados son interesantes en el marco de problemáticas que concierne a la formación y remarcan la importancia de la recuperación de ciertas actitudes, valores y comportamientos en una época más marcada por el facilismo que por el esfuerzo. Por otra parte, permiten hacer hincapié en la necesidad de procesos formativos continuos de carácter preventivo, que desarrollen el uso de estrategias de afrontamiento positivas como potenciadoras del bienestar psicológico y protectoras del desgaste laboral.

Referencias

- Boada, J. y Col. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Casullo, M. y Castro Solano, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico. *Revista de Psicología*, 13(2), 37-68.
- Casullo, M. y Col. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Feather, N. y Davenport, P. (1982). Desempleo y sentimiento depresivo: Un análisis motivacional y atributivo. *Estudios de Psicología*, 12, 63-81.
- Fernández-Abascal, E.G. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En E.G. Fernández-Abascal, F. Palmero, M. Chóliz y F. Martínez (Eds.), *Cuaderno de prácticas de motivación y emoción*. Madrid: Pirámide.
- Figuroa, M. I., Contini, N., Lancuza, A. B., Levín, M. y Estévez Suedan, A. (2005). Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de Bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina). *Anales de Psicología*, 21(1), 66-72.
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (1996). *Manual: ACS. Escalas de Afrontamiento para Adolescentes*. Adaptado por J. Pereña y N. Seisdedos. Madrid: TEA.
- González Barrón, R., Montoya Castilla, I., Casullo, M. y Bernabéu Verdú, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*, 14(2) 363-368.
- Lazarus, R. S. (2000). *Pasión y razón. La comprensión de nuestras emociones*. Barcelona: Paidós.
- Lazarus, R. S. y Folkman (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. S.A.
- Pérez Jáuregui, I. (2005). *Estrés laboral y Síndrome de Burn-out. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos*. Buenos Aires: Psicoteca.
- Robina Ramírez, R. (2002). *Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires*. Tesis para optar el Grado de Lic. en Psicología. Universidad de Belgrano, Buenos Aires.

EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON EL AFRONTAMIENTO EN SITUACIONES CONFLICTIVAS

Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

Veenhoven, R. (1991). Is Happiness relative? *Social Indicators Research*, 24, 1-34.

Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 9, 87-11.