



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

**Comparación de niveles de estrés laboral y bienestar subjetivo en
trabajadores universitarios de Ecuador y México.**

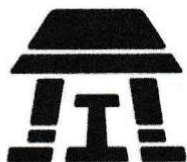
T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A (N)

Gabriela Hernández Paredones

Directora: Mtra. **María Cristina Bravo González**

Dictaminadores: Dra. **Maricela Osorio Guzmán**

Mtra. **Antonia Rentería Rodríguez**



Los Reyes Iztacala, Edo de México, 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a mi madre Martha Laura Hernández por haberme ayudado a poder llegar hasta aquí, en segundo lugar, y a quien dedicó este trabajo, a mi abuela Esther Hernández con quien estoy en deuda por haberme encaminado hacia la persona que soy ahora.

Mi gratitud y afecto por el asesoramiento y el valioso tiempo dedicado a la profesora Cristina Bravo, Maricela Osorio y Antonia Rentería. A mis amigos, familia y mi pareja quienes siempre mantuvieron confianza en mí y me brindaron ánimos para poder terminar esta tesis.

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo económico que me otorgó la Universidad Nacional Autónoma de México, a través de su programa de becas de movilidad estudiantil y de titulación.

ÍNDICE

Resumen

Introducción	6
1. Bienestar y calidad de vida	9
1.1. Definición de bienestar	11
1.2. Bienestar subjetivo (BS)	17
1.3. Conceptos relacionados con el bienestar	20
1.4. Factores que intervienen en el bienestar subjetivo	24
1.5. Modelos teóricos del bienestar subjetivo	28
1.6. Bienestar y calidad de vida laboral (CVL)	34
2. Estrés y afrontamiento	40
2.1. Definición de estrés	42
2.2. Clasificación de estrés	46
2.2.1. Clasificación de basada en las consecuencias del estrés	46
2.2.2. Clasificación del estrés basado en la duración e intensidad	48
2.2.3. Clasificación de estresores	52
2.3. Enfoques teóricos del estrés	53
2.4. Respuesta ante el estrés	70
2.5. Afrontamiento al estrés	79
2.6. Estrés laboral	87
2.6.1. Causas y consecuencias del estrés laboral	89
3. Investigación: Comparación de niveles de estrés laboral y bienestar subjetivo en trabajadores universitarios de Ecuador y México	97
3.1. Objetivos	97
3.2. Metodología	98

3.3. Resultados	107
3.3.1. Datos de ambas muestras (generales)	107
3.3.2. Descripción de los puntajes obtenidos en los instrumentos	108
3.3.3. Descripción de las correlaciones generales	109
3.3.4. Comparación de las muestras	112
3.3.5. Comparación de diferencia de medias	114
Discusión	116
Bibliografía	126

RESUMEN

En el entorno actual se ha presentado un incremento acelerado de la competencia y las exigencias organizacionales, esto ha generado altos niveles de estrés reportado en los trabajadores, que genera consecuencias de deterioro laboral, social, familiar y en ocasiones dificultades a nivel empresarial. El presente estudio empírico tiene como objetivo la comparación nivel de estrés laboral y del bienestar subjetivo en dos instituciones universitarias (FESI, México y UTPL, Ecuador), así como la comprobación de la influencia del estrés en el nivel de bienestar percibido por los trabajadores de dichas instituciones en una muestra de 150 trabajadores; para ello se emplearon tres instrumentos: BIEPS- A que mide el nivel de bienestar, el Cuestionario de Estrés laboral y el Cuestionario de Afrontamiento del estrés. El análisis de los resultados fue realizado a través de un procedimiento descriptivo y correlacional, en el cual no se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés y bienestar al comparar las muestras, sin embargo, se han obtenido preferencias en la muestra ecuatoriana por los estilos de afrontamiento: religión, búsqueda de apoyo social y evitación. Se encontraron diferencias notables en cuanto a la comparación de los datos sociodemográficos y en el análisis correlacional se obtuvieron diversas correlaciones tanto positivas como negativas al analizar la relación existente entre las variables evaluadas y su relación con los niveles de estrés laboral y bienestar percibidos. Se recomienda que las organizaciones y empresas tomen conciencia de los factores generadores de estrés laboral y generen estrategias de prevención y de afrontamiento para que estos niveles de estrés disminuyan, de esta forma el beneficio obtenido será tanto el hacia el individuo como a la empresa misma.

Palabras clave: Estrés laboral, bienestar, calidad de vida, afrontamiento.

INTRODUCCIÓN

El estrés es un problema que en la actualidad se ha acrecentado gracias a los nuevos estilos de vida instaurados en la sociedad, actualmente se presenta con frecuencia incapacidad para poder descansar, de relajarse o de poder permanecer en tranquilidad o soledad. Yarce (2015) plantea el término la “cultura del hacer” para referirse a la capacidad productiva de la acción humana y su resultado práctico, pero una cultura del hacer y del tener debe ser traducida en una cultura de obrar, o sea, del trabajo que busca realizar a la persona y que la hace trascender.

Al ser parte de la cultura del hacer, el individuo adquiere una incapacidad para poder relajarse y ser paciente, ya que, cada vez que no se encuentra desarrollando alguna actividad, tiende a aburrirse y a tener la sensación de que está perdiendo el tiempo, por lo cual, busca inmediatamente una labor que pueda reemplazar este sentimiento, por ejemplo, durante los tiempos libres es muy común ver la televisión o escuchar el radio, estas acciones distraen la atención del individuo y dan la sensación de tener la mente ocupada.

De acuerdo a Yarce (2014) las consecuencias que trae consigo la cultura del hacer son: adicción al trabajo o “activismo”, resaltar el materialismo de la acción, el individuo termina “haciendo” para “tener”, un ambiente donde prima la producción no la persona y aumento en los niveles de estrés. En el orden laboral también puede ocurrir que al empleado se le dé un trato en que lo que importa es su producción.

El estrés tiene efectos alarmantes tanto en la salud física y mental de las personas, como en su rendimiento, generando así, trastornos personales y desordenes sociales. Es importante que las personas obtengan una educación del control y manejo del estrés, de esta forma podrán conseguir un nivel de vida sano y satisfactorio. Es por ello que se consideran necesarias las investigaciones

relacionadas con el tema, así como la exploración y ampliación de los conceptos relacionados con el estrés y las consecuencias que puede llegar a tener.

La Universidad Técnica Particular de Loja, ubicada en la ciudad de Loja, Ecuador, fungió como el primer escenario de estudio para el análisis, la universidad como su nombre lo dice es una universidad particular y católica, situada a las orillas de la ciudad de Loja, el segundo escenario que permitió la realización de esta investigación fue la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, ubicada en Tlalnepantla, Estado de México, México.

Las características de ambas universidades difieren en muchos aspectos, por ejemplo, en las condiciones laborales de los trabajadores, la cultura, costumbres y hábitos del entorno social, es por ello que nace el interés por realizar la presente investigación. Uno de los cometidos de esta tesis es indagar si estas diferencias mencionadas influyen de forma significativa en los niveles de estrés laboral, bienestar y en los estilos de afrontamiento preferentes por la muestra.

Para lograr el objetivo mencionado, esta investigación se presentará de la siguiente manera:

En el capítulo uno de este texto se examina la comparación de modelos biomédico y biopsicosocial, asimismo se analiza la delimitación conceptual del bienestar, del bienestar subjetivo en particular, los conceptos relacionados con él y los factores que intervienen en el bienestar subjetivo. También se examinan algunos modelos teóricos que explican el funcionamiento del bienestar subjetivo, la conceptualización de la calidad de vida laboral y los factores que intervienen en ella.

El segundo capítulo se encuentra encaminado al análisis del término “estrés”, su clasificación y los enfoques teóricos que explican cómo es que el estrés actúa sobre el individuo. Se examinan también las respuestas que el estrés causa a nivel fisiológico, emocional, cognitivo y en el comportamiento del individuo; se examinan

los temas relacionados con el afrontamiento del estrés como los estilos, el funcionamiento del afrontamiento y por último se realiza una revisión del concepto de estrés laboral y las causas y consecuencias que puede ocasionar.

En el capítulo tres se expone el proceso mediante el cual se llevó a cabo la investigación así como los resultados obtenidos de ella. Y por último en el apartado final, se exponen las principales conclusiones surgidas en el trabajo.

Debido a que las condiciones laborales se han ido modificando y los niveles de estrés laboral en la actualidad han incrementado, trayendo consigo diversos problemas en la salud poblacional, se consideró conveniente la realización de esta investigación con el propósito de ampliar el panorama actual del bienestar y el estrés laboral, esta información puede ser útil a su vez para que las instituciones, organizaciones o empresas puedan producir nuevas concepciones y estrategias que ayuden a disminuir los niveles de estrés laboral, así como crear conciencia de la importancia de adquirir la capacidad de tener un buen manejo ante las situaciones estresantes a las que es posible enfrentarse diariamente.

1. BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

Actualmente a nivel mundial, la población ha atravesado por diversos cambios y transformaciones; la globalización, las reformas impuestas, las nuevas políticas públicas, el avance exponencial tecnológico, la revolución informática, la implantación de la sociedad de consumo, entre otros factores, han modificado por completo el ritmo y modo de vida en muchos países, los individuos han buscado adaptarse y al hacerlo han modificado sus costumbres y hábitos, lo que a su vez ha repercutido en su nivel de bienestar.

El tema del bienestar y la calidad de vida de las personas se deben retomar con exhaustividad, ya que es preocupante la forma en la que estos estilos vida están alterando la salud de los individuos. Tal como lo plantea Gil (2007) “nuestro estilo de vida consumista y estresante es causa y consecuencia a la vez de aislamiento social, de desarraigo cultural, y por tanto, de patología y malestar” (p.41).

La salud actualmente ya no es jurisdicción exclusiva de la medicina, en la actualidad muchos profesionales han ampliado sus roles para contribuir a generar propuestas alternas, por ejemplo, se han creado modelos que se enfocan en la prevención de las enfermedades, más que en la cura de estas. Estos modelos son llamados modelos biopsicosociales y pretenden, mediante la difusión de información sobre distintos temas de salud, prevenir a la población y crear con ello un estilo de vida saludable; esto evita que se contraigan o padezcan diversas enfermedades.

Tabla 1. Comparación de modelos biomédico y biopsicosocial

Modelo de enfermedad biomédico	Modelos de bienestar biopsicosocial
<ul style="list-style-type: none"> • Interés por la patología • Persigue la curación o la contención de la enfermedad. • Conforman grupos profesionales grandes y bien organizados (médicos, enfermeras, psicólogos, etcétera). • Las personas pagan por el tratamiento médico. • El tratamiento está enfocado en la farmacología y cirugía. • Tradicionalmente la tecnología ha sido un motivo de prestigio y poder. • Los tratamientos que no se controlan por sus sistemas se denominan medicina alternativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por la salud. • Pretende el mantenimiento, restauración y promoción de la salud. • Los científicos están preocupados por temas de salud pública y de promoción de la salud mental, incluyendo agencias gubernamentales. • La sociedad paga por cambios sociales y legales relevantes para la salud. • La diana se establece en los comportamientos saludables, la adaptación al estrés y las habilidades comunicativas. • La base ha estado en las familias y las comunidades. • Se concibe a las personas como consumidores y agentes de cambio y al profesional sanitario como un consejero experto.

Nota: Adaptado de Friedman, 2002, como se citó en Gil, M. (2007) Psicología social y bienestar. Prensas universitarias de Zaragoza: España.

Resulta importante difundir estas propuestas alternativas, así como diversas acciones comunitarias encaminadas a la promoción de prácticas saludables, para así crear responsabilidad social ante el tema de la salud.

El desarrollo de nuestras comunidades, se da gracias a la acción comunitaria que llevan a cabo los miembros, con el fin de conseguir más altos niveles de calidad de vida y bienestar, y de este modo, conciliar los intereses contrapuestos o conflictivos que se dan en toda interacción social (Montenegro, 2004, como se citó en Gil, 2007, p.54).

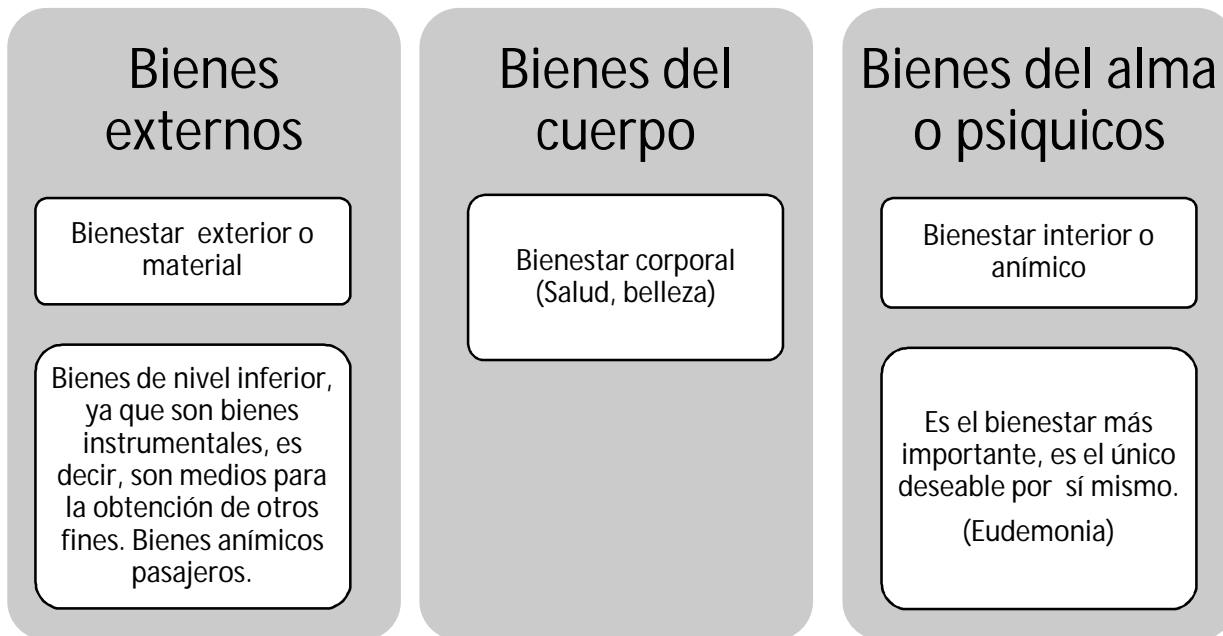
A continuación se realizará una revisión de la definición del concepto de bienestar para poder ahondar en el análisis del mismo.

1.1. Definición de bienestar.

El bienestar y los conceptos relacionados a él, como la felicidad, la calidad de vida, el nivel de vida, entre otros, suelen emplearse en contextos cotidianos, estos términos son considerados por la mayoría de las personas, elementos primordiales y significativos en la vida. Desde tiempos muy antiguos, el concepto del bienestar ha sido ampliamente reflexionado y estudiado por filósofos, pensadores y científicos, por ejemplo: Aristóteles, los estoicos, Platón, entre otros.

De acuerdo a Valdés (1991) Aristóteles recoge una doctrina aceptada por los filósofos, según la cual los bienes se clasifican en bienes externos, bienes del cuerpo y bienes del alma o psíquicos; estos tres tipos de bienes contribuyen al bienestar total de la persona, ya que la posesión de cada uno de estos tipos de bienes da lugar a diferentes tipos de bienestar (bienestar material, bienestar corporal y el bienestar interior o anímico). Aristóteles jerarquiza los bienes tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Concepto Aristotélico del bienestar.



Nota: Adaptado de Valdés, M. (1991). Dos aspectos en el concepto de bienestar. *Revista Doxa*. (9), 69-89.

Aristóteles propuso también el concepto “Hedonismo” que significa la búsqueda de los placeres o la entrega a las pasiones carnales. Desde su punto de vista la convicción del hombre, debe basarse en conseguir un único fin, que es la felicidad.

De acuerdo a su concepción el hombre feliz, es profundamente racional, prudente, reflexivo; alguien capaz de tomarse el tiempo necesario para medir las consecuencias de su acción. Antes de actuar debe aprender para decidir, para optar, para elegir lo bueno, lo correcto; sus armas son el *logos* (raciocinio) el *ethos* (conciencia moral) y el *habitus* (lo que se adquiere) (Uzín, 2007).

Como es posible observar, en los párrafos anteriores, para Aristóteles, la clave del bienestar se encuentra en el poder de la razón, ya que el ser humano que actúe bajo la razón, puede conseguir la *eudemonia* (bienestar anímico), de esta manera la misma razón llevará al ser humano a actuar y elegir lo verdaderamente deseable,

descartando así, la realización de acciones motivadas por deseos meramente apetitivos.

Por otro lado, de acuerdo a Valdés (1991) el concepto estoico del bienestar sostiene que alcanzamos el bienestar a través de una vida virtuosa, sin embargo a diferencia de Aristóteles, la virtud para ellos consiste en conocer y aceptar el logos natural, el hombre sabio es el que mediante su razón conoce la ley que rige la naturaleza y comprende todo lo que acontece conforma a un plan supremo al que se somete.

Para los filósofos griegos, la respuesta del “vivir bien” se encontraba en la virtud. Los seguidores de Confucio, en la China tradicional describían el bien vivir y la calidad de vida en función a una sociedad ordenada en la cual los individuos podían ejercer sus roles y cumplir con las responsabilidades que la sociedad imponía (Casullo, 2002).

Hasta aquí, todas las definiciones del bienestar que se han revisado, incluyen a la razón y los valores como elementos principales y se consideran necesarios para lograr un estado de bienestar, en cambio las definiciones más actuales, no necesariamente consideran la razón y los valores como componentes primordiales del bienestar.

En el contexto actual, diversas disciplinas han profundizado en el concepto y han hecho de este un objeto de estudio para la ciencia; tales como la política, la psicología, la sociología, antropología, etc. Gracias a ello existe en el concepto una falta de acuerdo en su delimitación conceptual, ya que posee un carácter temporal, una naturaleza plurideterminada, multidimensional y la influencia de un gran número de factores tanto objetivos como subjetivos. También es importante reconocer que el bienestar posee una gran influencia a nivel social, ya que influye en temas tales como la movilización de las masas y la responsabilidad común.

En 1967 Warner Wilson hizo una amplia revisión del bienestar subjetivo, mediante ella concluyó que la persona feliz es “joven, saludable, bien educada, bien pagada, extrovertida, optimista, libre, religiosa, casada, con alta autoestima, etc.” desde esa fecha hasta ahora, las investigaciones han ido evolucionando, primeramente las investigaciones se han correlacionado con las diversas características demográficas, tales como, edad, estado civil, ocupación, nivel económico, entre otras. Actualmente las investigaciones están más centradas en entender los procesos que subyacen al bienestar. Para ello se necesita el uso de metodologías sofisticadas que permitan medir, definir, comprender y analizar los rasgos y factores que intervienen en el bienestar del ser humano (Cuadra y Florenzano, 2003).

El utilitarismo, por su parte, tomo como único parámetro para medir el bienestar de una persona su utilidad individual, la cual suele entenderse en términos del placer o la satisfacción producida por la realización de los deseos o aspiraciones personales (Valdés, 1991). Es decir, el bienestar del ser humano estaría basado en la cantidad de deseos satisfechos o a la cantidad de frustración que puedan causarle sus deseos insatisfechos.

El interés teórico por el tema proviene de épocas ancestrales, y ha sido ampliamente estudiado cómo es posible observar con anterioridad, pero fue en el siglo XX, cuando el término del bienestar se convirtió en un interés científico para la psicología, a continuación se realizará una revisión a las diversas propuestas actuales que definen el concepto.

La definición del bienestar va a variar de acuerdo al enfoque desde el cual se trabaje. Sin embargo, el concepto es entendido de forma común, como el conjunto de factores necesarios para que un individuo pueda vivir “bien”.

Existen enfoques en el que el bienestar se encuentra completamente asociado a los ingresos económicos que perciben los individuos, estos enfoques

tienen comúnmente relación con temas orientados a la economía; otros enfoques consideran las necesidades objetivas como la salud, educación, ingresos, libertad, etcétera como un parámetro que se debe cumplir para alcanzar el bienestar. El enfoque hedonista identifica el bienestar con un equilibrio afectivo positivo, es decir, una relación relativamente positiva entre emociones agradables y desagradables, estados de ánimo y sentimientos. El enfoque evaluativo, identifica el bienestar con la valoración que cada individuo hace de su propia vida. Por último, los enfoques centrados en las ideas aristotélicas enfatizan las maneras de vivir como un instrumento para alcanzar plenamente el potencial del individuo (Sempere, Acosta, Abdallah y Ortí, 2010).

Existen definiciones que para determinar qué es el bienestar y cómo poder alcanzarlo, proponen jerarquías sobre las diferentes cosas que el ser humano puede obtener o alcanzar a lo largo de su vida.

Sempere, et al., (2010) proponen un enfoque que jerarquiza las necesidades fisiológicas comunes que es necesario que se satisfagan, tales como: la nutrición, protección física, descanso, ejercicio físico, respiración, etcétera. En segundo lugar están las necesidades llamadas psicosociales: como el reconocimiento, autoestima, seguridad, pertenencia a una comunidad, confianza, etc. Las necesidades psicosociales son inseparables de las fisiológicas. Por ejemplo: cuando se satisface el hambre, lo hacemos según las pautas que la sociedad impone. Al vestir, lo realizamos de acuerdo con una pertenencia social y transmite la imagen que queremos dar. Una necesidad, refleja una carencia. Sin embargo, la necesidad va a movilizar, motivar y direccionar a la persona a cierta meta; por lo tanto puede ser considerada una potencialidad. Esto se da en las llamadas necesidades asociadas a la carencia, sin embargo, existen otro tipo de necesidades en los seres humanos llamadas necesidades asociadas al potencial, en las cuales son consideradas las realizaciones superiores a nuestro espíritu: autorrealización, autonomía, libertad, amor, participación, entre otras. Dentro de estos conceptos, es necesario retomar las ideas de la noción de necesidades instrumentales y las

necesidades finales, también expuestos por Sempere, et al., (2010). La noción de necesidades instrumentales se refiere a que la necesidad del objeto o la necesidad final, esta crea a su vez la necesidad de todo lo que permite disponer de él. Por ejemplo: si necesito una tortilla, necesitaré también maíz y todo lo que se necesita para cultivarlo, el molino, agua, entre otras cosas, la necesidad de objetos implica la necesidad de los medios para conseguirlos. Otro punto interesante que es importante resaltar, es la diferencia entre lo necesario y lo superfluo, ésta consiste en que de lo superfluo nos es posible prescindir pero de lo necesario no. Sin embargo, existe una tendencia en convertir los objetos o prácticas innecesarias o superfluas en necesarios, por ejemplo, el uso de los zapatos, estos artículos en un inicio no eran algo necesario, fueron adoptados como un lujo o por comodidad por la sociedad, hasta que se volvieron con el tiempo, indispensables.

Por su parte, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2013) define el bienestar como un estado de la persona en el que se le hace sensible al buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

En cuanto a la clasificación del bienestar es posible afirmar que existen dos tipos de bienestar, el bienestar objetivo que se refiere a una suposición de que las condiciones llamadas económicas o materiales son factores que predicen el bienestar en el individuo. De esta forma el bienestar de una persona estaría completamente ligado a su condición económica.

El segundo tipo de bienestar es el denominado bienestar subjetivo (BS), el cual es la interpretación realizada por el individuo, sobre la percepción de estabilidad o prosperidad que tiene en su vida. Siendo así, el bienestar estaría completamente permeado por la interpretación, percepción y consideraciones del individuo. Este tipo de bienestar, es en el que estará enfocada la presente investigación, por lo que, a continuación se ampliará la revisión del concepto.

1.2. Bienestar subjetivo (BS)

“El estudio del bienestar debe tomar en cuenta la autoaceptación de sí mismo, un sentido de los propósitos o el significado vital, el sentido de crecimiento personal o compromiso y el establecimiento de buenos vínculos personales. El bienestar es un constructo mucho más amplio que la simple estabilidad de los afectos positivos a lo largo del tiempo, denominado felicidad por la sabiduría popular” (Casullo, 2002, p.17).

Bienestar objetivo y subjetivo son dos aspectos que se complementan. El bienestar objetivo centra su atención en satisfactores materiales de la existencia social, cuya suficiencia es determinada por un experto o grupo de expertos para permitir el ejercicio de capacidades de individuos y poblaciones. Bienestar subjetivo hace referencia a experiencias de vida en primera persona. Si el propósito del desarrollo es hacer que las personas vivan mejor, es entonces imprescindible considerar cómo ellas están experimentando su vida. Sin el testimonio vivencial de los individuos, la identificación de su bienestar quedaría incompleta (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013).

Los conceptos abordados en este capítulo son parte de una terminología que se relaciona con el bienestar subjetivo. Para poder abordarlos tenemos que dejar en claro que el bienestar subjetivo contiene ciertas características (Cuadra y Florenzano, 2003):

1. El bienestar tiene una dimensión básica y general que es subjetiva.
2. Está compuesto por tres facetas básicas:
 - Centrada en aspectos afectivos y emocionales.
 - Aspectos cognitivos- valorativos
 - La dimensión vincular entre las dos facetas anteriores.

Reafirmando lo anterior es posible confirmar que el bienestar es una experiencia mediante la cual el individuo piensa y siente acerca de su vida y en base

a ello realiza conclusiones cognoscitivas- afectivas que dan una valoración a su propia vida.

Es así que el bienestar subjetivo es una valoración o estimación que el individuo realiza de su vida en general, esto incluye todas las esferas sociales y contextos en los que se desenvuelve. Un factor que influye de forma directa en esta evaluación que el individuo hace sobre su vida es su forma y nivel de apreciación y funcionamiento mental. Por ejemplo, un individuo que es demasiado pesimista ante situaciones cotidianas, difícilmente podrá realizar una estimación positiva de la forma de vida que lleva; aunque tenga un nivel de vida alto, y no esté pasando por algún problema en ese momento. Siguiendo esta línea podemos recurrir a la propuesta del modelo salutogénico¹ del antropólogo Aaron Antonovsky, sobre el estudio del funcionamiento mental óptimo referido el sentido de la coherencia (SOC).

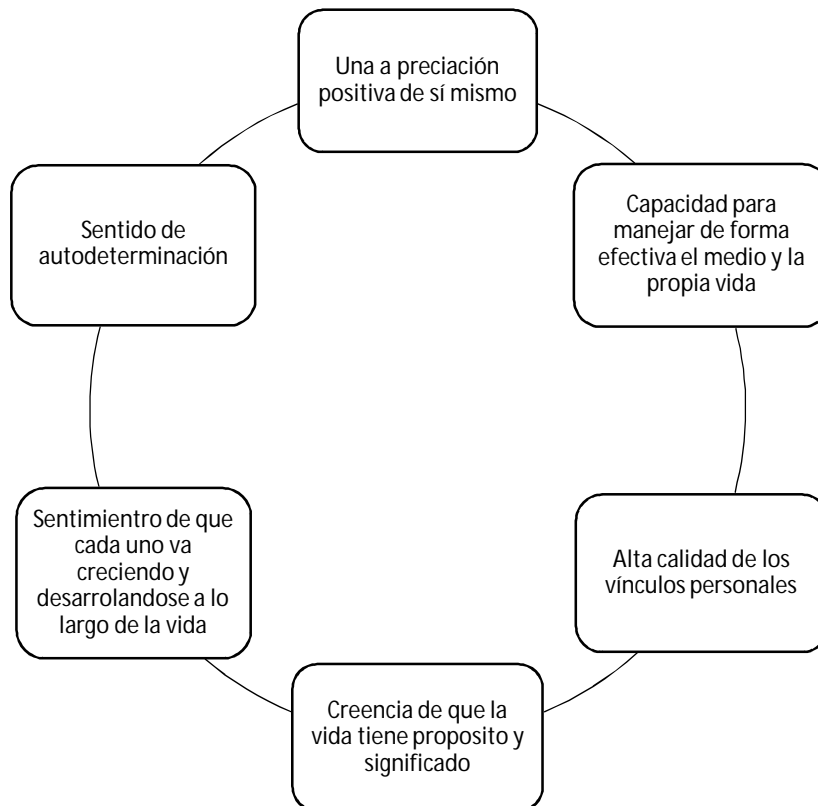
De acuerdo a este planteamiento, un alto sentido de coherencia favorece el afrontamiento exitoso ante las demandas del medio y el reconocimiento de que tiene recursos disponibles para afrontarlas. También es posible afirmar que un alto sentido de coherencia son rasgos de fortaleza y autoeficacia, ya que involucra la capacidad para responder en forma flexible y constructiva a las demandas que el medio exige (Espinosa y Espinosa, 2008).

Gracias a ello Ryff (1989, como se citó en Casullo, 2002) propone vincular las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital al bienestar subjetivo; con el resultado obtenido de su investigación se

¹ Salutogénico: El término Salutogenesis fue creado por antropólogo Aaròn Antonovsky en los años 70. Su significado es "Génesis de la Salud". El antropólogo realiza una crítica al típico enfoque patogénico de salud-enfermedad, y realiza una búsqueda del "origen de la salud", en lugar de buscar las causas de la enfermedad, dando como resultado una nueva mirada en lo que a la salud se refiere. La principal interrogante de este nuevo paradigma es "cómo podemos mantenernos sanos" y para ello es indispensable saber cuáles son las fuentes de salud que el ser humano debe conservar para mantenerla, es decir el individuo es responsable del mantenimiento de su salud y calidad de vida (Hernán, Morgan y Mena, 2010).

pudo verificar que el bienestar psicológico está compuesto por seis dimensiones, las cuales, se pueden observar en la Figura 1.

Figura 1. Dimensiones del bienestar.



Nota: Adaptado de Ryff, 1989 como se citó en Casullo, M. (2002) *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Paidós: Texas.

Por su parte, Diener (1994, como se citó en Cuadra y Florenzano, 2003) comenta que las características del bienestar subjetivo, en primer lugar, constituyen un juicio personal; en segundo lugar incluyen medidas positivas; y en tercer lugar, que las medidas de BS abarcan una evaluación global de la vida de la persona.

Existen muchos conceptos relacionados con el bienestar, tales como la felicidad, la calidad de vida, estilo de vida, entre otros. A continuación se realizará

una revisión de las definiciones de dichos conceptos y las diferencias que existen entre ellos.

1.3. Conceptos relacionados con el bienestar.

- Nivel de vida: “El nivel de vida es el grado en que satisfacen las necesidades humanas expresadas a través de un conjunto de indicadores cuantitativos; son aquellas características cuantitativas del consumo de los grupos” (García-Viniegras y González, 2000, p. 589).

Algunos ejemplos de un nivel de vida alto pueden ser: el uso de un automóvil el cual facilitaría el traslado de las personas dándoles un nivel de confort que ahorra tiempo y esfuerzo. Otros ejemplos son el acceso a una alimentación adecuada, posibilidad de servicios médicos, acceso a la educación, ropa y calzado, etc. Además de los bienes individuales el nivel de vida también incluye los servicios públicos a los que el individuo tenga acceso, tales como drenaje, suministro de agua potable, gas y luz.

Es obvio que un nivel de vida alto exige tener así mismo ingresos económicos altos, ya que muchas de las necesidades a cubrir dependen de eso.

- Modo de vida: De acuerdo a García-Viniegras y González (2000) el modo de vida:

“Es la expresión integrada de la influencia socioeconómica en el conjunto de formas de la actividad vital, en la vida cotidiana de los individuos, grupos y clases sociales. Él sintetiza en la actividad vital del hombre lo biológico y lo social. El modo de vida caracteriza las principales propiedades existentes en una determinada sociedad. Cada sociedad en cada momento histórico, tiene un modo de vida correspondiente, por ello el modo de vida se manifiesta de forma específica en cada pueblo o nación. El carácter común de la economía, el territorio, la lengua, la cultura, las tradiciones y las costumbres hace que el modo de vida tenga un carácter nacional” (p. 589).

- **Estilo de vida:**

“Refleja el comportamiento del sujeto en su contexto social y su especificidad psicológica en la realización de su actividad vital. Tiene un carácter activo y está regulado por la personalidad, y representa el conjunto de conductas del individuo en su medio social, cultural y económico. El estilo de vida abarca los hábitos y la realización personal en todas las esferas de la vida el hombre, el área laboral, la cultura material (manera de vestir, útiles domésticos), higiene personal, cultura sanitaria, actividad cultural y sociopolítica, así como las relaciones sociales y sexualidad” (García-Viniegras y González, 2000, p. 589).

- **Optimismo:** De acuerdo a Cuadra y Florenzano (2003) el optimismo es un rasgo disposicional que parece mediar entre los eventos externos y su interpretación personal, rasgo que varía en su magnitud. Puede ser considerado una característica cognitiva en la cual la persona, sin negar sus problemas, tiene esperanzas y crean estrategias de acción y de afrontamiento de la realidad. También comentan que las personas optimistas suelen ser más perseverantes, exitosas y con mejor salud física. Está determinado por la herencia o por experiencias tempranas sin embargo, es posible que en etapas maduras se pueda aprender a ver las cosas de otra manera.

- **Calidad de vida:** De acuerdo a Fernández, Fernández y Cieza (2010) “la calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida o al grado de felicidad o satisfacción disfrutado por un individuo, especialmente en relación con la salud y sus dominios” (p.170). Recientemente se ha propuesto que al constructo del concepto “calidad de vida” se le otorgue un valor subjetivo que abarque el juicio del individuo ante las condiciones en las que vive.

Urzúa y Caqueo-Urizar (2012) afirman que el concepto de calidad de vida, existen tres clasificaciones de la definición del concepto. a) condiciones de vida:

bajo esta perspectiva, la calidad de vida es equivalente a la suma de los puntajes de las condiciones de vida objetivamente medibles en una persona, tales como salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, actividades funcionales u ocupación; b) satisfacción con la vida: bajo este marco, se considera a la calidad de vida como un sinónimo de satisfacción personal. Así, la existencia sería la sumatoria de la satisfacción en los diversos dominios de la vida; c) condiciones de vida + Satisfacción con la vida: desde esta perspectiva, las condiciones de vida pueden ser establecidas objetivamente mediante indicadores biológicos, sociales, materiales, conductuales y psicológicos, los que sumados a los sentimientos subjetivos sobre cada área pueden ser reflejados en el bienestar general.

Una definición integradora del concepto de calidad de vida es propuesta por Ardila (2003) quien afirma que:

“la calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida” (p.163).

Como es posible observar, el concepto de calidad de vida puede adquirir diversos significados, algunos de ellos se encuentran enfocados en aspectos objetivos que hacen que el individuo pueda llegar a tener ciertas comodidades que faciliten su estilo de vida. Otros conceptos de calidad de vida, toman en cuenta también aspectos subjetivos de la persona. La perspectiva que será tomada en cuenta para la realización de esta investigación será el concepto de calidad de vida, como un aspecto objetivo, por lo tanto, es posible afirmar que la calidad de vida es el conjunto de factores mediante los cuales es posible alcanzar el bienestar humano.

- Felicidad: Este concepto puede ser abordado como un estado o como un rasgo. Mediante el primero se puede considerar la felicidad como un estado general que se consigue a través de estados parciales, y mediante el segundo se puede considerar como un sentimiento general.

La felicidad es un concepto que engloba el bienestar subjetivo y la satisfacción vital, por lo tanto incluye las dimensiones afectivas y cognitivas del sujeto. Comúnmente se denomina felicidad al bienestar subjetivo experimentado cuando se sienten más emociones agradables, o se vivencian actividades interesantes para el sujeto. Sin embargo, existen autores que prefieren evitar el concepto por su uso popular.

Este concepto es muy semejante al concepto del bienestar subjetivo, sin embargo, tienen diferencias significativas, como se mencionó anteriormente la felicidad está ligada a experiencias y sentimientos agradables, contrariamente el bienestar subjetivo es una adaptación hasta cierto punto de las condiciones buenas o malas que permean la vida del individuo, y la valoración que éste realiza de ellas.

A continuación en la Tabla 3 se muestra la diferencia entre tres de los conceptos antes mencionados.

Tabla 3. Contextualización de las definiciones: felicidad, bienestar y calidad de vida.

	Felicidad	Bienestar objetivo	Calidad de vida
Elementos que la componen	Espiritualidad	Materialidad	Reconocimiento de los bienes materiales y de los bienes inmateriales
Percepción del individuo	Subjetividad	Objetividad	Subjetividad más objetividad. Búsqueda de equilibrio entre la libertad individual y los vínculos colectivos.
Nivel social	Microsocial-local	Microsocial- global	Tolerancia entre lo local y lo global. Búsqueda de lo complementario entre lo micro y lo macro.
Autonomía	Ética	Economía	Política.

Nota: Adaptado de Alguacil, 1999, como se citó en Gil, M. (2007) *Psicología social y bienestar*. Prensas universitarias de Zaragoza: España.

En el siguiente apartado es posible revisar los factores que afectan en el bienestar subjetivo tales como la salud, los ingresos económicos, los vínculos sociales, los diferentes contextos en los cuales el individuo se desenvuelve, etc.

1.4. Factores que intervienen en el bienestar subjetivo.

En el bienestar subjetivo intervienen una serie de factores que se encuentran presentes en la vida cotidiana del individuo, como aspectos económicos, situación de pareja, la relación con sus familiares o personas con las que interactúa comúnmente, disponibilidad de tiempo libre, la situación laboral, satisfacción de necesidades, valores y propósitos de vida, cumplimiento de metas, etc. De igual forma, el bienestar subjetivo es afectado por situaciones momentáneas que se

pueden presentar en la vida cotidiana, tales como una ruptura amorosa, una migración, la muerte de un ser querido, entre otras que influyen en la satisfacción que el individuo siente hacia su propia vida.

De acuerdo con Rojas (2011) el bienestar subjetivo es una experiencia, por lo tanto si las personas no lo experimentan entonces no pueden hablar de bienestar, esta experiencia incluye aspectos hedónicos, afectivos, cognitivos y místicos.

Los aspectos hedónicos se refieren al uso de los sentidos: olfato, vista, tacto, audición y gusto. En este caso el bienestar se asocia de forma positiva con los estímulos que causan una relación positiva con el placer y negativa con el dolor. El segundo aspecto (afectivos) abarca las emociones y el estado de ánimo. El tercer tipo de experiencias (cognitivas) se asocian a alcance de metas y aspiraciones o logros y a la imposibilidad de alcanzarlas, que son consideradas fracasos. Por último, el cuarto tipo está asociado a vivencias de carácter espiritual, por ejemplo, el apego a alguna religión, la fe y el interés por aspectos no materiales.

De acuerdo a García-Viniegras y González (2000) el bienestar psicológico trasciende la reacción emocional inmediata y el estado de ánimo como tal y aseguran que a pesar de que existe una controversia entre los aspectos estables y transitorios que afectan el nivel de bienestar, hay una fuerte evidencia que demuestra que los factores estables parecen tener efectos significativamente más fuertes que los aspectos transitorios.

Cuadra y Florenzano (2003) mencionan los factores que se otros autores han correlacionado con el bienestar, a continuación se mencionan los más importantes:

✓ Relaciones afectivas: Se ha demostrado que el matrimonio es fuente de tensiones, pero también proporciona varios beneficios siendo en muchos casos fuente de identidad y de autoestima.

✓ Ingresos económicos: El dinero resultó importante en medida que se transforma en un medio para lograr fines del individuo, sin embargo no es un predictor muy seguro de felicidad.

✓ Personalidad: Es uno de los predictores más consistentes del bienestar subjetivo. Existen investigaciones que prueban que existe una influencia genética en el bienestar, ya que los factores genéticos influyen en la conducta, de esta forma aumentan la probabilidad de que se experimenten ciertos eventos en la vida, hacen que ciertas conductas sean más probables en ciertos contextos. Existen diversas teorías alrededor del tema del bienestar, por su parte, Cuadra y Florenzano (2003) citan las siguientes: Headey y Wearing (1988) propusieron una teoría de equilibrio dinámico en la personalidad, que determina niveles básicos de respuestas emocionales. De acuerdo a esta teoría, los eventos pueden mover a las personas sobre o por debajo de la línea de fondo, pero ellas volverán a nivelarse en ese punto estable. Otra teoría planteada por Kozma, Stone y Stones (1997) afirma que la estabilidad del bienestar está influido por la personalidad, los estilos afectivos y la estabilidad en el ambiente, siendo este último el menos influyente. De esta forma, al existir una estabilidad influida por variables de personalidad, la persona podría mantenerse contenta en diferentes tipos de situaciones. Gray (1991) por su parte, propone la teoría de la personalidad, la cual afirma que dos sistemas del cerebro son responsables de las diferencias individuales de la personalidad: 1) el sistema de activación conductual (BAS) que es sensible a los premios y conductas de acercamiento y; 2) el sistema de inhibición conductual (BPI) que es sensible al castigo y a los no premios. Con base en ello, se sugiere que los extravertidos son más sensibles a los premios. Y se afirma que la extraversión es un recurso que ayuda al bienestar ya que le ayuda al individuo a lograr ciertas metas, como tener amigos.

Siguiendo esta misma línea y tomando en cuenta la personalidad como un factor altamente influyente en la valoración del bienestar subjetivo, Gil (2007) comenta que al considerar los principales recursos personales y sociales, tres

resultan fundamentales: la autoestima, las habilidades de afrontamiento y el apoyo social. En cuanto a la autoestima es muy conocido que su origen se encuentra en los procesos de interacción social y que la familia es un contexto prioritario en su desarrollo. Por otra parte, la autoestima contribuye de forma directa al bienestar psicosocial de la persona. Los recursos personales y sociales de los que dispone una persona tienen mucho que ver con su familia. Una adecuada relación familiar puede potenciar o disminuir la autoestima de una persona, sus contactos sociales y su capacidad de afrontamiento.

De igual manera, resulta relevante mencionar que existen ciertos factores de riesgo que pueden afectar la percepción del BS, Figueroa, Contini, Lacunza, Levin, y Estévez, (2005) definen a los factores de riesgo como “aquellas características detectables en un individuo, familia, grupo o comunidad que señalan una mayor probabilidad de sufrir daño o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido” (p. 68). Algunos factores de riesgo pueden ser el uso de drogas, los trastornos afectivos, la depresión y el suicidio. Una contraparte de los factores de riesgo son los factores protectores, los cuales son definidos por Figueroa et al. (2005) como aquellos que operan como barreras evitando que las situaciones estresantes afecten al individuo; por medio de la identificación de las estrategias de afrontamiento que corresponden con un elevado nivel de bienestar psicológico.

En un estudio realizado por González, Castilla, Casullo y Bernabéu, (2002) en el que se evaluó la relación entre los estilos y estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico, encontraron que estos dos conceptos están íntimamente relacionados, y que el estilo y estrategia dirigidos a la resolución del problema se relaciona con un alto bienestar, mientras el estilo improductivo se relaciona con un bajo bienestar. También se encontró que las mujeres utilizan más el estilo de relación con los demás, buscan menos ayuda profesional, una mayor habilidad para enfrentarse a los problemas y utilizan un mayor repertorio de estrategias. Los varones utilizan más la distracción, ignorar el problema y reservarlo para sí mismos.

A continuación se hará una revisión de los diferentes modelos teóricos que explican los elementos y factores que se encuentran relacionados con el bienestar subjetivo.

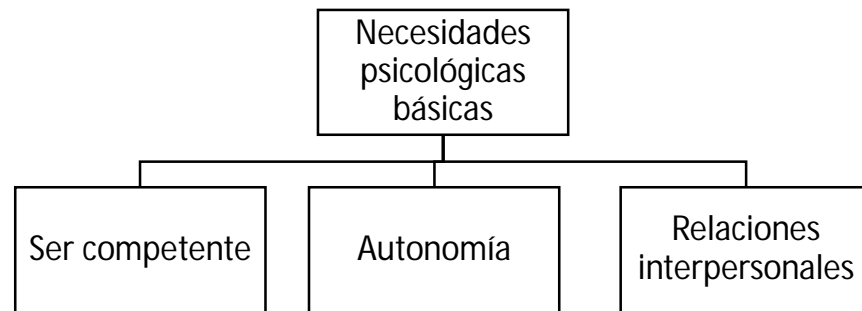
1.5. Modelos teóricos del bienestar subjetivo.

Existen diversos modelos teóricos, ya que el tema del bienestar subjetivo es amplio y multifactorial, estos enfoques que intentan englobar todos los factores asociados al bienestar subjetivo.

Cuadra y Florenzano (2003) explican cinco de ellos, los cuales menciono a continuación:

- Teoría de la autodeterminación propuesta por Ryan y Deci en año 2000: Parte del supuesto de que las personas pueden ser proactivas y comprometidas o bien, inactivas o alienadas, y de ello dependerá la función que realizan en la sociedad. La investigación se enfoca en aquellas condiciones que facilitan un mejor desenvolvimiento en el contexto social contra las que lo dificultan. El ser humano tiene ciertas necesidades innatas que son la base de una personalidad automotivada e integrada y el ambiente social en el que se desenvuelve fomenta o dificulta estos procesos positivos. Si el contexto no proporciona apoyo para cubrir las necesidades, se estaría desarrollando una alienación en el sujeto. Ryan y Deci identificaron tres necesidades psicológicas básicas (Figura 2):

Figura 2. Necesidades básicas propuestas por la teoría de la autodeterminación de Ryan y Deci.



Nota: Adaptado de Ryan y Deci, 2000, como se citó en Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003) El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de psicología de la universidad de Chile*, 12(1), 83- 96.

La competencia se refiere a sentirse eficaz en algunas de las interacciones continuadas del individuo con el ambiente social y la experimentación de oportunidades para ejercer sus capacidades. La necesidad para la competencia lleva a las personas a buscar desafíos óptimos y no es una habilidad lograda sino un sentido de confianza y efectividad en la acción. Las relaciones interpersonales se identifican con un sentimiento de conexión con los otros, y de ser aceptado por los otros; esta necesidad tiene relación con las preocupaciones sobre el bienestar, la seguridad y la unidad de los miembros de una comunidad. La autonomía se refiere a ser el origen percibido o la fuente de la propia conducta de uno mismo. La autonomía involucra interés e integración de los valores. Cuando son autónomos, los individuos experimentan su conducta como una expresión del ego (Moreno y Martínez, 2006).

“Se sugiere que las tres necesidades son universales y persistentes durante todo el desarrollo lo que no implica que su relevancia relativa y los caminos para su satisfacción sean invariables en el decurso de la vida o que sus modos de expresión sean los mismos en todas las culturas. El mismo hecho de que la satisfacción de la necesidad sea facilitada por la internalización y la integración de valores y comportamientos culturalmente respaldados sugiere que los individuos tienden a expresar su competencia, autonomía y el

relacionarse de modo diferente dentro de las culturas que sostienen valores diferentes. De hecho, el modo y el grado en que las personas satisfacen sus necesidades psicológicas se teoriza que es influenciado no solo por sus propias competencias sino, de modo más importante, por las demandas del ambiente, los obstáculos, y apoyos en sus contextos socioculturales” (Ryan y Deci, 2000, p. 11).

De acuerdo a un estudio realizado por Passer y Ryan (1993, como se citó en Ryan y Deci, 2000) en el cual examinaron las diferencias individuales en el énfasis que las personas sitúan sobre las aspiraciones intrínsecas (metas tales como la afiliación, el crecimiento personal y la comunidad) comparadas con las aspiraciones extrínsecas (metas tales como la riqueza, la fama e imagen); se encontró que el situar una fuerte importancia relativa sobre las aspiraciones intrínsecas estaba asociado positivamente con los indicadores de bienestar tales como la auto-estima, la auto-actualización, y la reversión de la depresión y la ansiedad, mientras que el situar una fuerte importancia relativa sobre las aspiraciones extrínsecas estaba negativamente relacionado con estos indicadores de bienestar.

- Modelo multidimensional del bienestar subjetivo propuesto por Riff: Esta basado en el desarrollo humano, y afirma que el funcionamiento psicológico está conformado por seis factores:

El modelo de seis dimensiones propuesto por Ryff en 1989, facilita la evaluación comprensiva de individuo desde una perspectiva de funcionamiento global. Es decir, los factores también se encuentran relacionados unos con otros. Por ejemplo, el establecimiento de relaciones positivas con otros puede estar mediado por el nivel de aceptación que tiene el individuo de sí mismo. A su vez, el estado saludable de esas relaciones se basa en el nivel de autonomía que tiene cada una de las personas que participa de la relación. Por otro lado, la capacidad para dominar el entorno, muchas veces depende del estado de crecimiento personal del individuo y éste a su vez con el establecimiento de metas concretas, tal como se observa en la Tabla 4 (Rosa-Rodríguez y Quiñonez-Berrios, 2013).

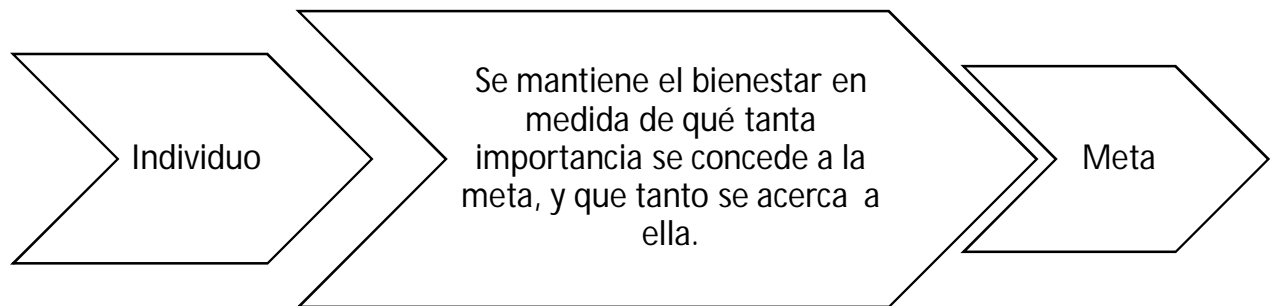
Tabla 4. Factores del modelo multidimensional del bienestar subjetivo de Riff.

Disminuyen con el tiempo (características propias de la adultez)	<ul style="list-style-type: none"> •Crecimiento personal: sentido de crecimiento y desarrollo como persona. •Propósitos de vida : creer que la vida tiene significado y propósito.
Crecen con el tiempo (adultez tardía y vejez)	<ul style="list-style-type: none"> •Dominio medio ambiental: capacidad de manejarse efectivamente en el ambiente que lo rodea. •Autonomía: sentido de autodeterminación
Otro	<ul style="list-style-type: none"> •Relaciones positivas: Poseer o desarrollar relaciones de calidad con otros. •Autoaceptación: evaluación positiva presente y pasada.

Nota: Adaptado de Rosa-Rodríguez, Y., y Quiñonez-Berrios, A. (2013). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 5(1), 7-17.

- Modelo de acercamiento a la meta: Este modelo toma en cuenta las diferencias individuales y los cambios de desarrollo y su influencia en el bienestar. Desde este modelo las metas son consideradas estados internalizados deseados por el individuo, y los valores guías principales de la vida, tal como se observa en la Figura 3. Desde esta perspectiva los marcadores del bienestar varían dependiendo las metas del individuo y sus valores.

Figura 3. Funcionamiento del modelo de acercamiento a la meta.



Es probable que las personas con recursos insuficientes para lograr ciertas metas, las cambien. Solo en el caso de que los recursos sean escasos pero esenciales para lograr la meta, se establece una relación fuerte entre recursos-bienestar.

- Teoría del flujo de Csikszentmihalyi propuesta en 1999: De acuerdo a Csikszentmihalyi (como se citó en Abio, 2006) las actividades que llevan al “flujo” “son situaciones en las que una persona puede emplear libremente la atención para alcanzar sus objetivos, pues no hay ningún desorden que corregir ni ninguna amenaza para la personalidad de la que haya que defenderse. A este estado se le ha llamado, “experiencia de flujo”.

La teoría indica que el bienestar se encuentra en la actividad humana en sí, ya que el comportamiento del humano por si solo produce un sentimiento especial de flujo, es decir, la experiencia de flujo requiere un equilibrio entre los desafíos percibidos y las habilidades del sujeto. Y de acuerdo con Abio (2006) “cuando no existe ese equilibrio, podemos tener dos situaciones diferentes: si los desafíos superan las competencias individuales se genera un estado de ansiedad por exceso de dificultad, mientras que si, por el contrario, las habilidades superan demasiado los desafíos colocados, el individuo estará aburrido y, por ende, poco motivado” (p. 3).

- **Modelo universalista:** es un modelo trans-cultural el cual predice que las relaciones de calidad y la autonomía son índices de bienestar a través de las culturas. Mediante este modelo afirman que la autonomía será un predictor de bienestar en las culturas individualistas, mientras que la calidad de las relaciones será una fuente predictiva en las culturas colectivistas Cuadra y Florenzano (2003).

Existen también otros modelos que buscan dar explicación a los elementos que componen el bienestar humano, por ejemplo los modelos situacionales y psicológicos:

- **Modelos situacionales:** De acuerdo a Castro (2009) los modelos situacionales consideran que la suma de momentos felices en la vida da como resultado la satisfacción de las personas. Es decir, una persona que esté expuesta a más eventos felices estará más satisfecha con su vida. Este tipo de teorías otorga alta importancia a las circunstancias que las personas tienen que vivir.

- **Modelos psicológicos:** suponen que el bienestar es una disposición general de la personalidad, y dado que la personalidad es estable, el bienestar también lo es. De acuerdo a este enfoque, las personas que son comúnmente felices son aquellas que disposicionalmente experimentan mayor satisfacción en los distintos contextos en los cuales se desenvuelven (Castro, 2009).

A continuación será examinado el aspecto teórico del concepto de bienestar calidad de vida en el ámbito laboral, ya que, este ámbito es uno de los que más suelen afectar a los individuos por el tiempo dedicado, y la remuneración que se obtiene de éste.

1.6. Bienestar y calidad de vida laboral (CVL).

El desarrollo personal exige mejorar las condiciones sociales, principalmente en el ámbito laboral que es un ambiente en el que las personas invierten mucho tiempo, es necesaria la mejora de los espacios y condiciones del trabajador, esto a su vez genera una mayor competitividad y un uso inteligente de los recursos disponibles. Las empresas comúnmente se dan a la tarea de realizar políticas y prácticas innovadoras para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, estas prácticas se adecuan a los objetivos de la empresa, y contemplan a su vez las necesidades de todos los trabajadores, y la responsabilidad social que tiene la empresa con la comunidad.

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos perspectivas teórico-metodológicas: 1) la calidad de vida del entorno de trabajo: tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema y 2) la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica: muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo, señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral (Segurado y Argulló, 2002).

La perspectiva denominada CVL psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador (Segurado y Argulló, 2002, p. 829).

Gracias a esta clasificación y a la pluralidad de temas vinculados con el mundo laboral existe una falta de delimitación dentro del concepto de la calidad de vida laboral; el concepto resulta amplio, difuso y ambiguo como consecuencia de las diferentes disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio que lo abordan; generalmente es posible clasificar las definiciones de la CVL en dos bloques dependiendo de la valoración objetiva o subjetiva de la CVL. En esta investigación, se abordará el concepto de la calidad de vida laboral desde el aspecto subjetivo del individuo, es importante recalcar que esta valoración es solo una parte de los múltiples factores que conforman el concepto de CVL, es decir, la CVL constituye un concepto amplio el cual es conformado por un gran número de factores y elementos (que se revisarán más adelante) presentes en la organización.

El bienestar laboral psicológico es una consecuencia personal del trabajo. Su importancia radica en que constituye nada menos que la experiencia subjetiva del trabajo, en cuanto a sus efectos sobre la propia organización, efectos sobre la productividad, costos directos e indirectos y sobre la familia y la vida del trabajador (Duro, 2005).

Por su parte Chiang y Martínez (2009) afirman que este concepto no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su actividad laboral y los factores con él relacionados.

Una empresa que busca el desarrollo, necesariamente debe proporcionar calidad en toda actividad y en toda relación humana, esto implica ampliar las oportunidades de los individuos y el nivel de bienestar entre sus trabajadores. Para realizar la medición de la calidad de vida laboral se ocupan herramientas e instrumentos de evaluación basados en medidas objetivas, como los repertorios de

evaluación, los listados, los perfiles y los check-list. En cuanto a las técnicas de corte subjetivo que facilitan medidas cualitativas destacamos: la observación, la entrevista, las encuestas y las macroencuestas, el grupo de discusión, el cuestionario y las escalas de satisfacción laboral (Segurado y Argulló, 2002).

De acuerdo a Duro (2013) la calidad de vida laboral se puede estudiar a través de cuatro clases de condiciones básicas (ver Tabla 5).

- 1) Condiciones de trabajo, propiedades del trabajo que general el input (energía para realizar actividades) laboral.
- 2) Condiciones de adaptación: propiedades del trabajador que llevan a responder e interpretar al input.
- 3) Condiciones de ajuste: Discrepancia resultante del proceso de adaptación.
- 4) Condiciones de experiencia subjetiva: Consecuencias del trabajo sobre el trabajador que reflejan como vivencia y experimenta el trabajador su trabajo.

En su conjunto las cuatro condiciones constituyen una estructura, de la que son miembros los componentes necesarios, entre las cuatro condiciones existe dependencia y compenetración.

Tabla 5. Calidad de vida laboral: Condiciones básicas, las condiciones de experiencia subjetiva se refieren al estado psicológico del trabajador debido a las condiciones precedentes.

Condiciones	Determinantes	Función	Componentes	Ejemplos
Condiciones de trabajo.	Mercado Competencia Relaciones laborales	Input laboral	Cantidad de trabajo Calidad de trabajo Cantidad de contactos Calidad de contactos	Ritmo trabajo Dificultad trabajo Contactos con clientes Conflictos con compañeros
Condiciones de adaptación	Personalidad Actitudes Valores Formación Experiencia pasada	Interpretación del input Actuación sobre el input	Atribuciones Recursos Moduladores del trabajo Moduladores del trabajador Apoyo social Ayuda personal	Indicadores de acoso Dosificar trabajo
Condiciones de ajuste	Ajuste formación- puesto Ajuste experiencia- puesto	Ajuste input real-input deseado en tiempo real	Ajuste de cantidad Ajuste de calidad Ajuste de recursos personales.	Ajuste de trabajo deseado trabajado real
Condiciones de experiencia subjetiva	de Instalación personal del trabajador en la organización	Experiencia del subjetiva del trabajo	Bienestar laboral Salud mental en el trabajo	Satisfacción laboral Cansancio físico Tensión laboral Síntomas de ansiedad.

Nota: Adaptado de Duro, A. (2013) Psicología de la calidad de vida laboral: Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador. Pirámide: España.

Como es posible ver en el cuadro anterior las condiciones que son contempladas para que el trabajador tenga una alta calidad de vida son múltiples, y todas ellas afectan directamente al individuo, aunque no todas ellas influyen en su valoración de la calidad de vida laboral; sin embargo es importante tener en cuenta cada uno de estos factores para poder lograr un buen funcionamiento organizacional.

Las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa (Chiang y Martínez, 2009).

Es importante también tomar en cuenta las condiciones del lugar de trabajo y los instrumentos necesarios para que el trabajador pueda realizar las tareas que se le encomiendan. Por ejemplo, que se tenga una buena iluminación, comodidad, que los instrumentos que opere el trabajador sean eficaces, etcétera.

Uno de los factores que afectan más al bienestar de los individuos, no sólo en el ámbito laboral sino en diversos contextos, es el estrés. El estrés laboral, que puede verse como una interacción tanto del ambiente físico como social, provoca cansancio emocional, aislamiento, sentimientos complejos, un deterioro progresivo de la capacidad laboral y pérdida de la gratificación personal. Investigaciones recientes señalan que del 100 por ciento de las personas que se encontraban bajo situaciones de estrés intenso, el 80 por ciento mostraban enfermedades o problemas de comportamiento. El otro 20 por ciento manifestaban actitudes de reto,

control y compromiso (Ruano y Rendón, 2003). Es por ello que se considera sustancial hacer una revisión completa del tema.

2. ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

Las prácticas y el contexto actuales han modificado drásticamente el ritmo de vida, los hábitos y las costumbres de los individuos hoy en día; múltiples factores han contribuido a que este cambio haya tenido y continúe teniendo una aceleración exponencial. Por ejemplo: condiciones sociales, como la presión ante los excesos de tareas, el sobreesfuerzo, aumento en las jornadas de trabajo, falta de horas de sueño, tráfico, hacinamiento urbano, sobrepoblación, distancias extremas para transportarse de un lugar a otro, desestabilidad económica, la falta de alimentación saludable, el fácil acceso a la comida chatarra, el uso incesante de la tecnología entre otros; son factores que a nivel social, producen altos niveles de estrés y ansiedad y que a su vez generan una disfunción social y un desequilibrio en la naturaleza humana, es por ello el ser humano ha modificado sus prioridades, las cuales, en la mayoría de los casos, ya no se encuentran enfocadas en su cuidado personal, o en el cuidado de sus relaciones sociales, que son necesarias para su bienestar.

La salud mental del individuo se ha transformado de ser un proceso dinámico en el cual el sujeto tenía un papel activo, a ser un proceso en el que su labor se ha vuelto estática, ya no existe tiempo designado para ocuparse de ella o en muchos casos se recurre a las alternativas que ofrece el mercado actual por ser, de acuerdo a la publicidad, rápidas y prácticas, por ejemplo, los medicamentos que ofrecen soluciones rápidas y efectivas para el tratamiento del estrés o los trastornos relacionados con él; se han creado también procedimientos que consisten en terapias breves, que radican en no más de 15 sesiones para tratar problemas psicológicos que normalmente llevarían más tiempo; pocas veces los individuos dedican tiempo a actividades de ocio o esparcimiento que son prácticas que también generan bienestar. El ser humano actualmente no dedica ni siquiera tiempo a la rehabilitación de sus propias enfermedades; afecciones tales como la gripe, los malestares estomacales, resfriados, dolores de cabeza, migrañas, entre otros, son

rápidamente sanados, gracias a los fármacos que nos ofrecen un alivio apresurado, sin considerar un reposo, de esta forma la enfermedad no se convierte en un obstáculo que le impida realizar sus actividades diarias.

El estrés en el ámbito laboral se ha convertido en un hábito que forma parte de la rutina de trabajo, ya que los objetivos empresariales en la mayoría de los casos no consideran el bienestar de los trabajadores; el trabajo se ha convertido en la fuente de múltiples enfermedades físicas y emocionales que afectan a gran parte de la población mundial.

El estrés en el siglo XXI, está siempre presente debido al bombardeo de información por los medios de comunicación que inundan a la población con propaganda de productos en la sociedad de consumo la cual adopta la compra-venta, la competitividad en sus diferentes niveles, la rivalidad, la sobre exigencia en la evidencia de resultados productivos; esto significa un poder adquisitivo con distintos patrones provenientes de la minería y la explotación del subsuelo o productos ilícitos que manejan las dependencias a nivel internacional sin descontar todo el reto de la industrialización y el concepto de desarrollo económico (Sánchez, 2015).

Es así, que el estrés en las últimas décadas se ha convertido en un término comúnmente empleado en la vida cotidiana de los individuos, en la mayoría de los casos adquiere un uso coloquial que trae como consecuencia un uso incorrecto del concepto, incluso llegando a minimizar o minusvalorar su significado. A menudo es utilizado para hacer referencia a la sensación de cansancio o agotamiento común que ocasiona la realización de las tareas diarias que desempeña el individuo. Es importante poder comprender que la mayoría de las situaciones que calificamos como estresantes, no lo son en realidad. Es decir, podríamos considerarlas como complicadas, difíciles, laboriosas o incluso indeseables y agobiantes pero no por ello necesariamente son estresantes.

El estrés es un problema que, por la frecuencia con la cual se presenta y las consecuencias que puede llegar a provocar, es importante que se retome con la seriedad o formalidad que merece. Gracias a ello, se considera fundamental abordar del tema del estrés para, de esta forma, poder ampliar el panorama, conocer, entender y de ser posible prevenir las posibles consecuencias que altos niveles de estrés ocasionan en vida de las personas.

2.1. Definición de estrés.

En el siglo XIV, el término estrés fue tomado del latín *stringere* que significa tensar o estirar, posteriormente fue utilizado por el idioma inglés (*strain*: tensión) para describir la opresión. Después, en el siglo XV esta palabra fue usada por la física para hacer referencia a la fuerza o presión externa que se ejerce sobre estructuras mecánicas elásticas, donde dicha fuerza provoca deformidades en la estructura. Ya en el siglo XVII, el concepto fue adoptado por la ingeniería y la arquitectura para denotar dificultad o adversidad. A finales del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernal observó el mecanismo autorregulador que poseen los organismos. Poco después el fisiólogo Walter Cannon conceptualizó el estrés como un síndrome de lucha huida, y acuñó el término homeostasis (Jiménez, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008).

El término estrés fue aceptado por la Real Academia de la Lengua Española en la década de 1970, en la cual es definido como: “*Med*². Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.” Es decir, el término propuesto por la real academia de la lengua española, se inclina al ámbito fisiológico.

² La indicación *Med* señala que se introduce el término en castellano dentro del dominio de la medicina.

El estrés no es un problema de investigación reciente, este término ha sido abordado ampliamente tiempo atrás, como se señala en los párrafos anteriores; sin embargo, en la actualidad se le ha prestado más atención, retomándolo como un tema de salud pública preocupante por su creciente presencia en los individuos, no sólo por la psicología, sino también por otras ciencias como la antropología, la medicina o la sociología, por ello, de acuerdo a la información consultada, es que se propone desprender dos niveles de análisis del mismo: el individual y el social.

A nivel individual el estrés es influido por factores internos o intrínsecos, desde esta perspectiva es posible el estudio y análisis desde enfoque médico- biológico del estrés. En cambio a nivel social, puede estar influido por el contexto en general en el que se encuentra inmerso el individuo, tal como se puede observar en la Figura 4.

Figura 4. Niveles de estudio del estrés.



El estrés es un factor relevante que influye en el nivel de bienestar subjetivo, y es considerado como una respuesta del organismo ante diferentes demandas del medio. A continuación se presentan distintas definiciones del estrés con el fin de analizar a fondo el objeto de estudio en el cual se centra esta investigación.

La primera definición es la propuesta por Orlandini (2012) quien afirma que la palabra estrés adquiere cinco sentidos:

- 1) Suele llamarse estrés al agente, estímulo, estresor o factor que lo provoca.
- 2) Se le llama estrés a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor.
- 3) Para otros puede expresar solamente la respuesta psicológica al estresor.
- 4) Puede denominar las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés.
- 5) En un sentido más amplio puede referirse al tema general que engloba la palabra estrés.

Otra definición más concreta la proporciona Fernández (2001) quien menciona que:

“El estrés una autentica invasión ambiental que provoca en el sujeto un estado de saturación provocando irregularidades y desequilibrios que afectan a la totalidad de nuestros sistemas vitales produciendo anomalías de tinte y carácter psicosomático” (p. 72).

Esta definición hace énfasis en que un estado anímico alterado trae como consecuencia una inestabilidad a nivel fisiológico es decir, una afección psicosomática, que a su vez repercute en el estado homeostático del individuo.

Una definición similar es propuesta por Dorantes y Matus (2002) quienes afirman que el estrés se puede explicar cómo una reacción psicofisiológica, que despierta fatiga en los sistemas del organismo a tal grado que genera un mal funcionamiento y daños corporales. Un estresor es cualquier condición o evento que

causa una respuesta de estrés, la cual está relacionada con cualquier tipo de componente de la vida, es decir, puede ser físico, emocional, intelectual, social, económico o espiritual.

Estas definiciones coinciden en que es necesaria la presencia de algún evento, factor, objeto, etcétera; que pueda influir directamente en el individuo, y provocar en él un síntoma aversivo o un estado inestable, que a la larga puede llegar a afectar su salud.

La definición en la cual está basado el siguiente trabajo es la propuesta por Lazarus y Folkman en 1984 (como se citó en Hombrados, 2010) ya que, ofrece una perspectiva apegada al enfoque cognitivo conductual y va más allá de la reacción o consecuencia que el estrés genera. Estos autores ofrecen un concepto relacional mediante el cual el estrés es definido como: un acontecimiento estresor sobre un sujeto susceptible. Se entiende por lo tanto, que condiciones ambientales extremas pueden ser fuente de estrés para todo el mundo, mientras otras no lo son tanto, lo que resalta el aspecto de las diferencias individuales. Esta definición retoma el concepto convirtiéndolo en un proceso relacional en el cual es necesaria la presencia de un estímulo percibido por el sujeto como amenazante, el cual desencadenará una serie de respuestas fisiológicas y psicológicas que causarán un desbalance en el individuo.

La popularización del concepto estrés ha llevado a que se genere una confusión ante su definición llevándolo incluso a convertirlo en un término patológico o de informalidad por su uso frecuente y habitual. Como es posible observar existen diversas definiciones del término estrés, que varían dependiendo del enfoque con el cual se trabaje, existen definiciones basadas en los efectos físicos- biológicos que el estrés provoca en el ser humano, otras se encuentran basadas en los aspectos sociales relacionados con el estrés, podemos encontrar también definiciones orientadas a los procesos psicológicos que intervienen en situaciones estresantes, entre muchas otras. Las investigaciones relacionadas con el término son

cuantiosas, y existe un amplio panorama que permite examinar este término y los procesos relacionados con él de forma extensa, es posible también, consultar desde propuestas tradicionales, hasta propuestas que han generado enfoques actuales, estos en conjunto posibilita hacer una revisión a fondo del tema.

A continuación se hará una revisión de las distintas clasificaciones que se han hecho sobre el estrés.

2.2. Clasificación de estrés

El estrés puede tener múltiples clasificaciones, algunas enfocadas en sus consecuencias, otras en la intensidad o la frecuencia con la que se presenta, otras más en las causas positivas o negativas que causa el estrés, etcétera.

Estas clasificaciones permiten distinguir y organizar los diferentes tipos de estrés, y de esta forma realizar un análisis organizado para así poder profundizar en su estudio.

2.2.1. Clasificación basada en las consecuencias del estrés.

Las consecuencias que trae consigo el estrés no siempre suelen ser negativas. Con base en ello, se desprenden dos clasificaciones de este concepto (Hernández, Pineda y Romero, 2009):

1. **Eustrés:** Conocido como estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, es un estado en el que el organismo se organiza para poder responder a las demandas que el medio genera sobre él. De esta forma funge como un movilizador que permite que los individuos funcionen de forma eficaz.

2. **Distrés:** Este tipo de estrés actúa de forma negativa sobre el individuo, se presenta en los casos en los cuales las demandas sobrepasan la capacidad del individuo, como consecuencia de ello se generaran disfunciones en éste.

Los efectos fisiológicos, psicológicos, y sociales de esta clasificación se muestran a continuación en la Tabla 6.

Tabla 6. Clasificación de estrés basada en las consecuencias.

<h1>EUSTRÉS</h1>	<ul style="list-style-type: none"> • No se produce un desequilibrio orgánico. • Pensamiento, emociones y sensaciones se organizan para responder a la demanda, resolviendo la situación de forma segura. • La cantidad justa de estrés es estimulante y saludable. • Este tipo de estrés nos ayuda a salir de nuestra zona de confort para así correr riesgos que no son peligrosos, sino que ayudan a mejorar el desarrollo personal.
<h1>DISTRÉS</h1>	<ul style="list-style-type: none"> • Ocasiona un exceso de esfuerzo. • Perjudicial para la salud del individuo y pone en peligro su estabilidad emocional. • Va acompañado de un desorden fisiológico.

Fuente: Adaptado de Hernández, J. Pineda, C. y Romero, E. (2009). *Estrés laboral como causante de riesgo laboral*. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/208/1/Estres%20Laboral%20como%20causante%20de%20riesgo%20laboral.pdf>.

2.2.2. Clasificación del estrés basado en la duración e intensidad.

El estrés puede ser clasificado como crónico o agudo, si se encuentra basado en la duración e intensidad del evento aversivo. El estrés crónico es definido así porque se presenta por un periodo más largo y en más de una ocasión; el agudo, por su parte, generalmente se presenta en una sola ocasión (Corwin y Buda- Levin, 2004, como se citó en Galán y Camacho, 2012).

Normalmente al estrés de tipo agudo no se le suele prestar demasiada atención ya que al ser un estado pasajero, las personas suelen lidiar con él de forma temporal, logrando controlar sus efectos a corto plazo.

Sin embargo, al estrés denominado crónico, es sustancial que se le brinde la atención necesaria, ya que al ser de efecto prolongado trae consigo consecuencias dañinas para el ser humano.

Otra clasificación del estrés propuesta por Jiménez, Gutiérrez, Hernández y Contreras (2008), incluye también el estrés episódico. La *American Psychological Association* en su publicación “Los distintos tipos de estrés” (2015) afirma que el estrés episódico lo presentan las personas cuyas vidas son comúnmente desordenadas. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es decir, el estrés episódico surge de la preocupación incesante, o de una continua sensación de estrés agudo.

Las características de cada uno de los tipos de estrés, los sistemas que trabajan en cada uno de los tipos de estrés que presenta un individuo, los síntomas y consecuencias que traen consigo, se presentan a continuación (American Psychological Association, 2015):

a) Estrés agudo:

- Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano.

- El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

- Ejemplos: accidentes automovilísticos pequeños, la pérdida de un contrato importante, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, etcétera.

- Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes.

- Los síntomas más comunes son: a) Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés; b) Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza intensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos; c) Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable; c) Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

b) Estrés episódico:

- Se da en aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia.

- Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas.

- Otra forma de estrés agudo episódico surge de la preocupación incesante.

- Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza intensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

- A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males.

c) Estrés crónico:

- El estrés crónico hace estragos mediante el desgaste a largo plazo.

- Ejemplos: la pobreza, las familias disfuncionales, verse atrapado en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta.

- Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente.

- El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

- El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él.

- El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal.

Los efectos nivel fisiológico producidos, por estos tipos de estrés son expuestos en la Tabla 7.

Tabla 7. Respuestas fisiológicas ante los tipos de estrés basado en la duración e intensidad.

Estrés agudo	Estrés episódico	Estrés crónico
Respuesta Simpática	Activación simpática	Desregulación del eje
Alertamiento	Falta de energía	hipotálamo- hipófisis-
Activación del eje	Cambios	Adrenal.
hipotálamo- hipófisis-	neurohormonales	Alteraciones
Adrenal.	Agotamiento	inmunológicas
Respuesta		Resistencia insulínica
cardiovascular		Alteraciones
Respuesta metabólica		cardiovasculares
Respuesta hormonal		
Respuesta inmunológica		

Fuente: Adaptado de Jiménez, M. Gutiérrez, A. Hernández, L. y Contreras, C. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, 24 (2), 353-360.

Por otra parte, existe el estrés llamado estrés postraumático; de acuerdo al Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (APA, 2014):

“ La característica esencial del trastorno por estrés postraumático es la aparición de síntomas característicos que sigue a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático y donde el individuo se ve envuelto en hechos que representan un peligro real para su vida o cualquier otra amenaza para su integridad física. La respuesta del sujeto a este acontecimiento debe incluir temor, desesperanza y horrores intensos. El cuadro sintomático característico secundario a la exposición al intenso trauma debe incluir la presencia de reexperimentación persistente del acontecimiento traumático, de evitación persistente de los estímulos asociados a él y embotamiento de la capacidad de respuesta del individuo, y de síntomas

persistentes de activación. El cuadro sintomático completo debe estar presente más de un mes, y provoca un malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo” (pp. 434-435).

Existen diferencias marcadas entre el estrés agudo y el estrés postraumático que consisten en destacar la temporalidad de los eventos estresantes, la duración de la respuesta y la presencia de un riesgo implícito de peligro (Jiménez, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008).

2.2.3 Clasificación de estresores

Existen condiciones que de manera general resultan amenazantes o perjudiciales en cierto grado para la mayoría de las personas, las cuales son llamados *estresores*, un ejemplo de ello son los desastres naturales o la muerte de un miembro de la familia, sin embargo, el grado y el tipo de la respuesta que propician de estrés varía de una persona a otra.

A continuación se presenta una clasificación de estresores planteada por Buendía (1993), el cual los cataloga dependiendo su intensidad y la constancia con la que se presentan.

- **Estresores agudos:** son estresores limitados en el tiempo. Por ejemplo: una visita al dentista o el enfrentarse a un animal salvaje.
- **Secuencias estresantes:** Tales como el divorcio, duelo por muerte de un ser querido o la pérdida de empleo.
- **Estresores intermitentes crónicos:** Los exámenes o las reuniones de negocios, ya que se presentan cada cierto tiempo causando una reacción estresante para el individuo.

- Estresores crónicos continuos: Tales como una enfermedad debilitante, discordia conyugal prolongada o peligros relacionados con la ocupación.

Lazarus en 1984 nombra *molestias cotidianas* a los pequeños incidentes irritantes o dificultades cotidianas insignificantes (Lazarus, 2000). Estas molestias afectan a la vulnerabilidad de las personas en cierto grado, es en base a la valoración personal si estas molestias pueden convertirse en verdaderos estresores.

A continuación se realizará una revisión de los diferentes enfoques que explican de qué manera el estrés actúa sobre el individuo, cuáles son los factores o procesos que intervienen y las consecuencias que traen consigo.

2.3. Enfoques teóricos del estrés

- Enfoque de estímulos

El enfoque básicamente toma en cuenta una serie de eventos o estresores que podrían suceder en forma cotidiana a un individuo y que podrían llegar a ser una causa de estrés. La principal exponente de este modelo es Barbará Dohrenwend en 1978, quién toma en cuenta el espacio social y los eventos sociales como los principales productores de estrés, siendo que los eventos sociales están determinados por el ambiente o por las características personales del sujeto.

La idea principal es que el individuo debe presenciar un estímulo lo bastante aversivo que provoque las reacciones de estrés y la necesidad de manejarlas.

Un ejemplo de ello es la escala de valoración de reajuste social, propuesta por Holmes y Rahe en 1967, (como se citó en Lazarus, 2000). Esta escala enumera una serie de eventos que podrían llegar a producir estrés en las personas, valorando

numéricamente el nivel de estrés causado por el estresor, por ejemplo en el nivel 11 se encuentran pequeñas violaciones a la ley, en el nivel 16 se encuentra el cambio en los hábitos del sueño, hasta llegar al nivel 73, que es el divorcio y el 100 que es la muerte de un cónyuge.

Este enfoque no toma en cuenta la valoración y diferencias de cada individuo o subjetividad ante el estresor, es decir, para un individuo puede ser más estresante un embarazo que un divorcio o viceversa.

- Enfoque fisiológico

El principal exponente de este enfoque es Hans Hugo Bruno Selye quién nació en el año 1907, en Viena. Completó sus estudios superiores en la Universidad de Praga en 1929. Luego emigró para realizar un posdoctorado, primero en la Universidad John Hopkins y después en la Universidad de McGill. Fue durante su desempeño en esta última donde tuvo lugar la concepción de la idea del Síndrome General de Adaptación y el origen de la palabra stress (Bértola, 2010).

Hans Selye plantea una teoría en la cual describe el modo en el que responde el organismo cuando debe movilizarse para manejar los peligros y amenazas a su integridad, describió una serie neuroquímica orquestada de defensas corporales denominada Síndrome de Adaptación General (SAG), que es la encargada de defender al organismo de las condiciones nocivas o los estresores físicos. Esta reacción representa un esfuerzo del organismo para adaptarse a la nueva condición a la que es sometido.

El SAG está compuesto por tres estadios:

1. Reacción de alarma: El agente nocivo inicia su proceso neurohumoral en defensa del cuerpo, sin embargo, si es estrés persiste entra en juego el segundo estadio (Lazarus, 2000).

Se experimenta a nivel fisiológico hipertrofia e hiperactividad de la corteza suprarrenal, involución del timo e hipersecreción de corticotrofina y tirotrófina (Bértola, 2010). A nivel conductual se da un congelamiento o paralización: la persona no hace nada. Manifestaciones faciales o muecas que unidas al congelamiento inicial se denominan estado de shock (Camargo, 2010).

2. La resistencia: El cuerpo se moviliza para defenderse. Este estadio es de acción catabólica, es decir recurre y consume los recursos orgánicos en lugar de elaborarlos o generarlos (Lazarus, 2000).

“Nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Esta fase puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal” (Camargo, 2010; p.81).

3. Agotamiento: Si el estrés es suficientemente grave o se prolonga durante mucho tiempo los recursos orgánicos comienzan a no responder.

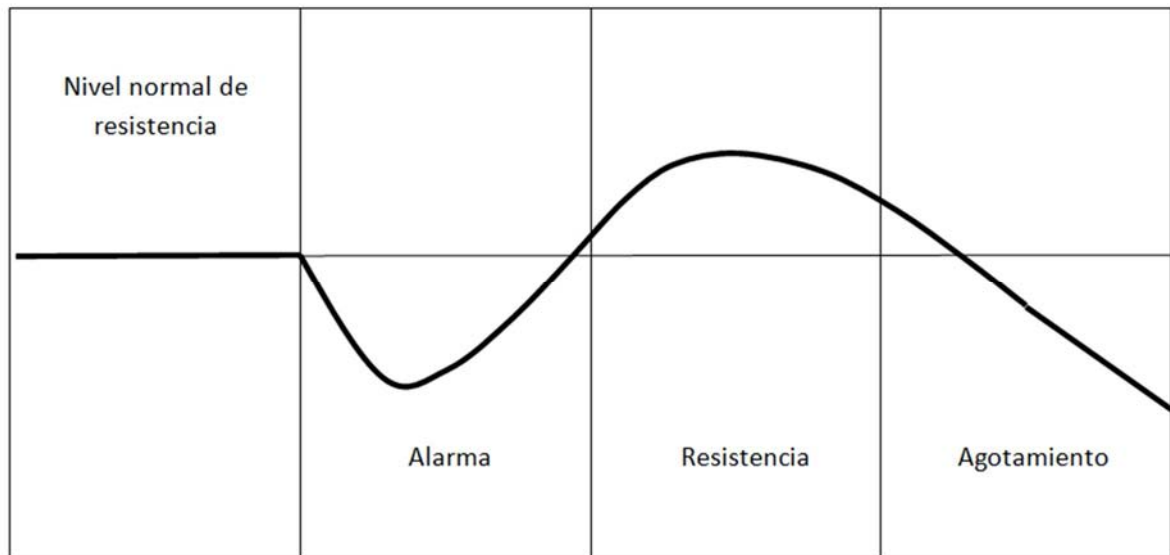
“El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés como son: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, infartos cerebrales, etcétera” (Camargo, 2010, p.81).

La fase de agotamiento es una etapa psicósomática, en la que toda afección a nivel psicológico repercute a nivel fisiológico causando una serie de malestares y enfermedades en el individuo.

Aunque el SAG contemple 3 estadios, lo ideal para el bienestar del individuo es no alcanzar la fase 3 o fase de agotamiento, su capacidad de respuesta y de adaptación debe de permitirle afrontar el estímulo estresante.

En la Figura 5 se muestra una gráfica que indica cómo es que el organismo responde a lo largo de los tres estadios del SAG.

Figura 5. Fases clásicas del estrés: Alarma, Resistencia o adaptación y Agotamiento o colapso.



Fuente: Adaptado de Camargo, B. (2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86.

Aunque el SAG impulsa a sobrevivir ante estímulos nocivos, la merma de los recursos es el potencial coste fisiológico de la defensa, que normalmente suele ser controlada porque el síndrome a menudo no va más allá del segundo estadio. Sin embargo, si las dificultades debilitan tanto el organismo que este ya no puede sostenerse, entonces se produce la muerte (Lazarus, 2000).

Hans Seyle, como se comentó anteriormente, se enfocó en la respuesta fisiológica que el estrés provoca en el individuo, gracias a la realización de diversos estudios Seyle asegura que los tres ejes o sistemas que se involucran durante el SAG son tres: (Camargo, 2010)

1) Eje neural o Nervioso: las respuestas fisiológicas que se activan después de que se presenta el estímulo estresante son:

- Congelamiento o paralización
- Aumento del tono muscular
- Shock: muecas o expresiones faciales que permiten identificar el estado de ánimo de la persona.
- Reacción de Alerta Cortical
- Descarga masiva del simpático de noradrenalina y adrenalina.

2) Eje Neuroendocrino: como parte de la estimulación del Sistema Límbico, el hipotálamo activa las neuronas preganglionares simpáticas, las cuales activan la médula adrenal y ésta secreta adrenalina y noradrenalina hacia la sangre. La adrenalina circulante actúa sobre receptores alfa y beta en diferentes estructuras y esto apoya la acción simpática masiva inicial. Todo este proceso, por ser hormonal tarda más (minutos) y nos da un tiempo más largo de preparación corporal.

3) Eje Endocrino u hormonal: gracias a estímulos estresantes físicos y emocionales como son la ansiedad y/o la depresión, las emociones que activan el Sistema Límbico y en especial a la amígdala, alteraciones en el ciclo sueño/vigilia, y los demás procesos antes mencionados, aumentan principalmente los niveles del glucocorticoide cortisol, que es la hormona principal en el SGA o estrés, esta hormona actúa normalmente sobre casi todas las células del organismo porque los receptores para él están distribuidos en todo el cuerpo, el cortisol prepara al organismo para "luchar o huir"; si los niveles de cortisol se encuentran elevados se corre el peligro de sufrir un daño corporal.

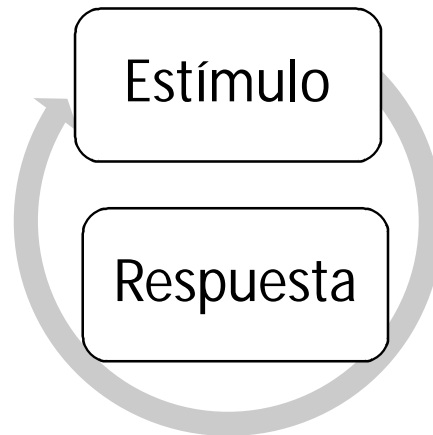
“Uno de los pilares de la respuesta al estrés es el aumento de la disponibilidad de energía y la inhibición del proceso de almacenamiento. La glucosa y las formas simples de proteínas y grasas se liberan de los adipocitos (células grasas) y el hígado y son llevados a los músculos por la sangre mediante un aumento en la frecuencia cardíaca, aumento en la presión arterial y en la frecuencia respiratoria (que aumenta también el oxígeno disponible). Otro componente importante de la respuesta al estrés es la inhibición de lo que se llaman “proyectos a largo plazo”, toda la energía se concentra en lo que está pasando aquí y ahora. Así, se inhiben la digestión, el crecimiento, la reproducción. En términos generales, disminuye también la síntesis de proteínas. Esto afecta la reparación de tejidos (por ej., se reducen las proteínas musculares), la formación de anticuerpos del sistema inmune (que también están compuestos por proteínas) y la elaboración del esqueleto neuronal. Las funciones sexuales están disminuidas en ambos sexos: las mujeres bajan sus Biología del Comportamiento – Estrés 6 posibilidades de ovular y de llevar un embarazo a término, y los hombres tienen problemas con la erección y la fabricación de espermatozoides. Además de estos cambios, nuestra percepción del dolor se altera, al igual que nuestras habilidades cognitivas” (Daneri, 2012, p.5-6).

- Enfoque de respuesta.

Este enfoque parte del enfoque que se revisó anteriormente, a partir de esta perspectiva el estrés es definido como la reacción problemática a estímulos estresantes, que constituye la definición de respuesta de estrés (Lazarus, 2000).

Podría decirse que este tipo de razonamiento es circular, como se puede apreciar en la Figura 6, ya que hace referencia a que se necesita un estímulo que cause una respuesta ante el estrés, y la respuesta ante el estrés se define a su vez mediante la referencia al estímulo que la provocó.

Figura 6. Enfoque de respuesta del estrés.



Lo crucial para la activación de la respuesta de estrés es el significado elaborado por una persona ante lo que está sucediendo, es decir, el significado psicológico que elabora una persona sobre el suceso ambiental es la causa próxima de la reacción ante el estrés y de las emociones que produce.

Gracias a esta afirmación son propuestas dos dimensiones (Lazarus, 2000):

- Dimensión proximal-distal: se refiere al ordenamiento de varios sucesos de acuerdo con su relevancia personal o cercanía psicológica, es decir, el significado que el suceso tiene para esa persona. El significado personal de lo que está sucediendo constituye la causa proximal de la reacción ante el estrés.
- Distal: Se aplica a las grandes categorías sociales como la clase y el género. Está alejada de las preocupaciones de la persona. Los estímulos estresantes tales como los desastres naturales entran en esta categoría, ya que las personas reaccionarían de manera diferente ante el estresor.

Una aportación importante que considera este enfoque es que es necesario tomar en cuenta las diferencias individuales de cada individuo ya que cada uno responde de manera distinta ante los diversos estímulos estresores.

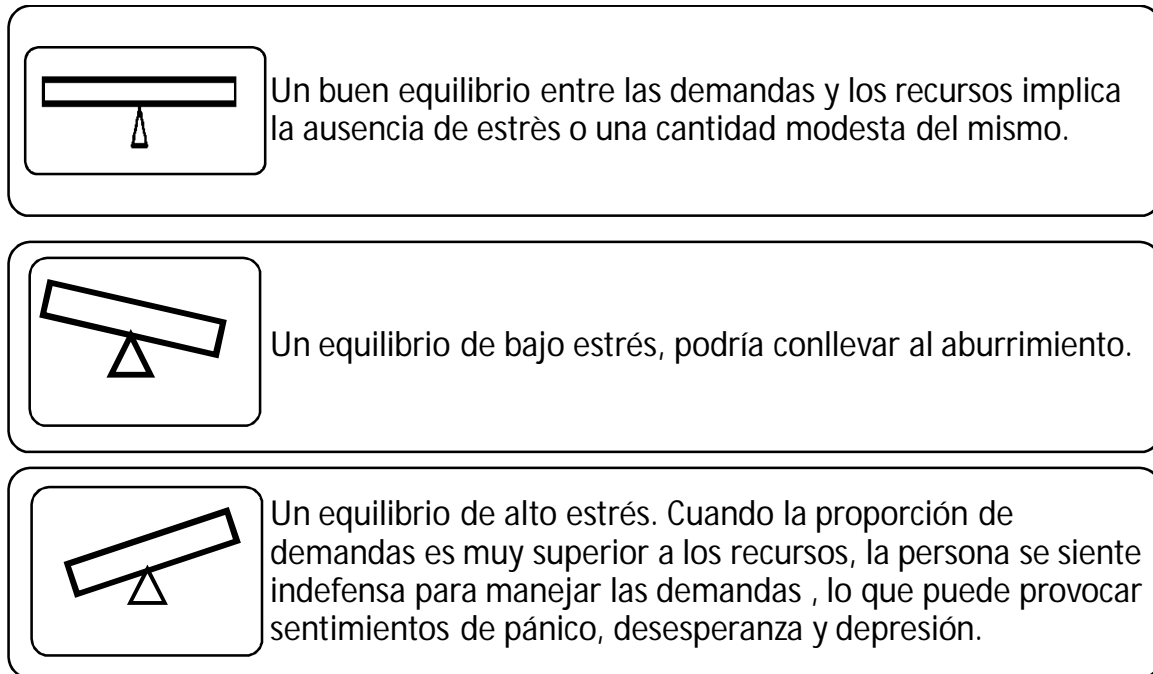
“Estas condiciones crónicas o recurrentes también son estresantes y en ocasiones son incontrolables. Cuando una persona valora la dificultad como algo que ya ha ocurrido, dicha persona ya ha interpretado el suceso como algo con significado estresante. Por lo tanto, lo que sucedió es una causa proximal de estrés en virtud de su relevancia reconocida para los valores, metas, intenciones situacionales y creencias de dicha persona” (Lazarus, 2000, p.69).

Como se puede observar, este enfoque hace énfasis en la importancia que tiene la valoración subjetiva, para el efecto que causa el estímulo o evento en el individuo. Este efecto es mediado por las emociones que se desprenden a su vez de esta valoración.

- Enfoque relacional

Es un modo de contemplar las relaciones estresantes que examina la proporción entre las demandas ambientales que dañan o amenazan al individuo y los recursos psicológicos que hacen frente al estrés. Esto va a depender de la vulnerabilidad o resistencia de la persona” con base en ello Lazarus (2000) propone una analogía mediante la cual se explica la relación entre demandas y recursos psicológicos, la cual se muestra en la Figura 7.

Figura 7. Analogía de la relación entre los recursos psicológicos y las demandas del estrés.



Fuente: Adaptado de Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción*. España: Desclée De Brouwer.

Este modelo o analogía es útil para comprender de manera didáctica la interacción de los recursos psicológicos y las demandas, sin embargo, no funciona tal y como se explica, ya que en el proceso interfieren factores físicos, fisiológicos en los cuales el cuerpo inicia procesos automáticos dirigidos a mantener el equilibrio del cuerpo y psicológicos como la valoración del daño.

“La adaptación de que aquí se habla no es, pues, adaptación pasiva (adaptarse al entorno, a las circunstancias), o sólo reactiva, sino activa e interactiva: en ella se incluye también adaptar el entorno a las propias necesidades y demandas, y con eso hacerlo vivible, habitable” (Hombrados, 2010, p.2).

Desde esta perspectiva se afirma que el individuo debe afrontar diversas situaciones cotidianas, sin embargo, algunas de estas situaciones pueden no ser

fáciles de enfrentar, frecuentemente en estos casos la persona tiene muy poca o nula confianza sobre el manejo de la situación, cuando esto pasa es común que aparezcan síntomas de estrés, por ejemplo, la ansiedad.

“Por razones de coherencia conceptual y también de utilidad práctica para la intervención se propone, pues, conceptualizar el estrés por la experiencia y la presencia de un desafío situacional a un sujeto agente con recursos escasos. Lo específico suyo entonces consiste en la demanda -sea externa, o autoimpuesta- de una actividad que es necesaria y para la que se dispone de recursos, pero insuficientes. Suele tratarse de una demanda múltiple: de varias demandas simultáneas y no fácilmente armonizables. Hay que hacer algo; es más, habría que hacer varias cosas a la vez; pero no dispongo de los medios para ello. El estrés surge cuando se hace patente que está en peligro la vida o la calidad de la misma, que ha de hacer algo la persona y que, sin embargo, carece de recursos bastantes para ello” (Hombrados, 2010, p.4).

El cuerpo y la mente humana no operan de manera predecible o estática, ante un mismo evento estresor se puede reaccionar de una forma y en otra ocasión se puede actuar de otra forma; esto es gracias a que ningún evento o experiencia se repite exactamente de la misma manera, y en el influyen factores ambientales, emocionales, el contexto puede ser distinto, etcétera.

“El dogma básico del enfoque relacional es que el estrés y la emoción expresan un tipo particular de relación entre la persona y el medio. Para que una relación sea estresante, deben darse ciertas condiciones. La persona debe desear algo del medio, a su vez quiere evitar ciertos resultados aversivos, o lograr ciertos resultados que congenien con la gratificación de metas o expectativas importantes. Estos son significados relacionales sobre los que se basa el estrés psicológico. Debo añadir que las personas difieren significativamente en sus metas, creencias sobre sí mismas o el mundo y en los recursos personales, sobre los que dependen sus expectativas de resultados” (Lazarus, 2000, p. 72).

De acuerdo a Hombrados (2010) los componentes de la relación integral del estrés son: 1) el hecho objetivo de que el individuo no está a la altura de las demandas, de las circunstancias, y no lo está por la dificultad o imposibilidad, con sus escasos recursos, de atender bien a la vez demandas o muy intensas o de signo dispar, incompatibles; 2) el estado o disposición de ánimo de la persona; 3) el peligro de patrón disfuncional en el comportamiento instrumental y/o el de daños o riesgo relativamente permanente en alguno de los subsistemas de la persona.

Es así que para poder afirmar que el individuo se encuentra sometido a cierto nivel de estrés, es necesario que la situación o los estímulos estresantes, sobrepasen sus habilidades y la capacidad con la que el individuo cuenta para hacer frente a la misma situación. Normalmente un estado anímico bajo, aporta a que la situación se mantenga fuera del control de la persona y se sienta incapaz para poder hacer frente a la circunstancias.

Dos conceptos centrales que ayudan a comprender este enfoque son los procesos de valoración primaria y secundaria propuestos por Lazarus (2000):

a) El acto primario de valoración se refiere a si lo que sucede es relevante para los propios valores, compromisos relativos a los objetivos, creencias sobre el self y el mundo e intenciones situacionales. Los valores y las creencias pueden ser factores más débiles al influir sobre las acciones o las reacciones que los compromisos relativos a los objetivos porque podemos disponer de valores sin haber actuado nunca en base a ellos.

Los componentes de la valoración primaria que intervienen en el proceso son:

- Relevancia del objetivo: La transacción es considerada por la persona como relevante para el bienestar.

- Congruencia o incongruencia con el objetivo: Se refiere a si las condiciones de una transacción facilitan o dificultan lo que quiere la persona.

- Implicación del ego: Es el rol que desempeñan diversas metas en la modelación de la emoción. Por ejemplo: Estima social, valores morales, ideales del ego, significados o ideas.

b) El acto secundario de valoración se refiere al proceso cognitivo evaluador que se centra en lo que puede hacer la persona sobre la relación estresante persona- medio, especialmente cuando se ha producido una valoración primaria de daño, amenaza o desafío.

Para ilustrar el acto primario y secundario de valoración es posible realizar una suposición de un evento, en el cual una mujer se encuentra en una situación en la cual su actual pareja intenta golpearla; mediante el proceso de valoración primario la persona normalmente estimaría amenazante el contexto en donde se encuentra, por lo tanto sería considerado relevante, ya que afecta su nivel de bienestar, esta estimación permitiría realizar el acto de valoración secundaria mediante el cual podría ser que la mujer procese estrategias de afrontamiento mediante las cuales huir o ahuyentar la situación, por ejemplo, devolver el golpe o escapar del lugar.

Es posible observar con base en estos planteamientos que existe una especie de método de defensa o adaptativo, que permite a los individuos lidiar con los eventos estresantes, es importante resaltar que así como en otros aspectos, existen diferencias en función de los cambios o influencia que produce el estrés y al nivel adaptativo de cada individuo ante ellos.

Lazarus (2000) considera cuatro variables ambientales que influyen sobre el estrés:

- Demandas: Consisten en presiones explícitas o implícitas del medio social para actuar en cierto modo y mostrar actitudes socialmente correctas. La sociedad requiere o espera cierto comportamiento, por ejemplo, en una mujer casarse, formar una familia a cierta edad, cumplir con las obligaciones del hogar, etc. Cuando estas presiones se internalizan y causan conflicto con las metas propuestas y creencias, suelen ser fuentes de estrés.

- Limitaciones: Definen lo que las personas no deberían hacer, suelen ir seguidas por el castigo si son violadas. Por ejemplo, al presentar una agresión laboral, retardo, inasistencia, etcétera, en el ámbito laboral éstas van seguidas por una sanción en la mayoría de los casos monetaria. De esta forma la institución marca los valores que la rigen.

Estas limitaciones algunas veces pueden no ser reales, sino imaginarias, marcadas por las creencias personales del individuo, en algunos casos los valores morales y creencias religiosas pueden ser limitaciones internas establecidas en una persona.

- Oportunidad: Se deriva de la temporalización afortunada pero también depende de la sabiduría para reconocer la oportunidad. Para beneficiarse de ella se requiere la acción correcta en el momento oportuno. Algunas veces se puede facilitar la aparición de una oportunidad mediante una actividad preparatoria.

El hombre selecciona el entorno social que cree más adecuado para poder vivir, un buen trabajo, relaciones de pareja o amistosas, donde vivir, etcétera, esto crea un posicionamiento ventajoso.

- Cultura: En esta investigación es importante tener en cuenta esta variable, gracias a la comparación que se presenta entre dos culturas totalmente distintas, por lo cual se analizara más a fondo.

Un primer planteamiento que ha sido investigado con anterioridad, es el contraste entre culturas que subraya las diferencias que existen entre el individualismo y el colectivismo. De acuerdo a Correa, Contreras, Ramírez y López, (2002) Las investigaciones basadas en esta conceptualización han puesto de manifiesto que la mayoría del mundo es colectivista, 70% de acuerdo a la última estimación, siendo los orientales los más colectivistas, seguidos de algunos países Europeos y después le siguen los latinoamericanos. Los norteamericanos se caracterizan por detentar valores individualistas. A continuación se muestra en la Tabla 8 un cuadro comparativo en el cual se exponen las principales diferencias entre los dos grupos.

Tabla 8. Cuadro comparativo entre culturas individualistas y colectivistas.

Individualismo	Colectivismo
Es fortalecido en el siglo XVI con la industrialización.	Tiene una estructura social estrecha.
Se da más importancia a los derechos individuales que a los de grupo.	El concepto de “ser humano” es reconocido solo si el individuo está integrado en un grupo.
Tiene una estructura social poco unida.	Minimiza preocupaciones de supervivencia.
Necesidad humana: Autonomía.	Incita a crear identidad.
Suele estar presente principalmente en las grandes urbes.	Necesidad humana: comunión.
	Suele estar presente principalmente en ciudades regionales o comunidades rurales.

“El vínculo entre la estructura social y la cultura con el estrés es que ciertas condiciones, como el cambio sociocultural, la inmigración, la guerra, el

racismo, los desastres naturales y las crisis sociales, como las depresiones económicas, el desempleo, la pobreza, el aislamiento social, la privación y la anarquía social, todos ellos alimentan reacciones de estrés en las personas a nivel individual y en grupos sociales, dependiendo de sus respectivas posiciones en la sociedad. Estas fuentes de malestar en la sociedad a menudo son denominadas tensiones sociales, las cuales producen estrés psicológico en individuos y colectividades” (Semelser, 1963, como se citó en Lazarus, 2000, p.50).

La forma de enfrentar estas tensiones sociales difiere de una cultura a otra.

De acuerdo a Dorantes y Matus (2002) muchas investigaciones sobre estrés en las ciudades giran en torno a dos ideas:

- a) Las grandes urbes favorecen el desarrollo de las enfermedades mentales y de las conductas delictivas.
- b) Empobrecen las relaciones sociales, se fomenta la incivilidad y la indiferencia hacia los demás.

Estímulos con los cuales vivimos en la ciudad como el tráfico, la densidad poblacional, ruido, migración campesina a la ciudad, viviendas construidas en base a criterios deshumanizados, uso irracional del automóvil, entre otros, generan estrés continuo, sin embargo, como anteriormente se comentó, es diferente el nivel de adaptación que las personas crean ante estos estímulos, no es lo mismo la valoración de una persona que ha vivido toda su vida en la ciudad a una que lleva poco tiempo o solo algunos años habitando en ella.

Shore (1996, como se citó Lazarus, 2000) reconoce que:

“un factor elemental en la antropología es la forma de transmisión de la cultura normativa, que está constituida por una serie ambiental de condiciones, y el modo en que se internaliza por los individuos de dicha cultura. Las personas

pertenece y mantenemos relaciones sociales con numerosos grupos, lo que complica nuestro modo de manejar las demandas, limitaciones y oportunidades sociales y reconciliarlas con nuestras metas y creencias personales” (p. 79).

- Enfoque anticipatorio y proactivo del estudio del estrés.

En este marco, la anticipación y proactividad son actividades esenciales de la vida humana. En el contexto actual, es necesario anticipar los cambios laborales y no solo reaccionar a ellos, de modo general, habría que anticipar los distintos riesgos laborales para prevenirlos y no limitarse a corregirlos una vez que han sido producidos los daños (Peiró, 2001).

Tomando en cuenta lo anterior, se puede afirmar que para lograr la anticipación de estos riesgos es necesaria la identificación causal entre los estresores y las consecuencias que conllevan estos. Así como una visión hacia el futuro de las personas para conocer cuáles son los comportamientos que pueden ser prevenidos.

Con base en lo anterior se distinguen tres tipos de afrontamiento (Peiró, 2001, p.13):

“a) afrontamiento anticipatorio: se centra en los esfuerzos para tratar con un acontecimiento crítico que es bastante probable que ocurra en un futuro próximo; b) afrontamiento preventivo: tiene como objetivo preparar la actuación ante una amenaza potencial incierta en un futuro lejano; c) afrontamiento proactivo: se centra en el aprovechamiento de oportunidades de desarrollo próximas, que van a permitir la obtención de reservas de capital psicológico que ayudarán a las personas a responder mejor a situaciones estresantes que pudieran acontecer “.

- Enfoque multinivel sobre el estrés laboral

Desde este enfoque son considerados los distintos niveles en los cuales opera el estrés. El individuo comúnmente se desenvuelve cotidianamente en diversos contextos, por ejemplo, la familia, los amigos, el ambiente de trabajo, etcétera. Cada uno de estos contextos implica conductas diferentes, procesos, aprendizajes, motivaciones y percepciones diversas. Estos contextos a su vez también son posibles generadores de estrés, este estrés generado influye directamente en el comportamiento de la persona en los demás contextos en los cuales se desenvuelve.

El primer componente de este enfoque es la *fase de apreciación*, que no es un asunto individual, en determinadas circunstancias se pueden desarrollar apreciaciones compartidas de una situación estresante. Esta apreciación colectiva se puede dar a través de diferentes procesos: puede ser resultado de una exposición de todos los miembros del colectivo ante la misma fuente de estrés, que está influida por el grado en que sus miembros compartan las claves interpretativas que aplican. Por eso grupos distintos, ante una situación estresante similar, pueden apreciarla unos como amenaza y otros como oportunidad. Cuando ocurre una experiencia colectiva de estrés, puede desencadenar emociones y conductas también colectivas (Peiró, 2001).

Para hacer frente a las demandas que el medio exige, se ha abierto un gran mercado farmacológico que ofrece dar alivio o prevenir las enfermedades relacionadas con el estrés. Un gran porcentaje de la población ha optado por recurrir a este tipo de medicamentos, sin embargo, es importante en primer lugar, tener un conocimiento amplio de los efectos secundarios o las contraindicaciones que estos medicamentos traen consigo, en segundo lugar no automedicarse, ya que en ocasiones no es necesaria la ingesta de medicamentos.

En el siguiente apartado se revisarán las respuestas que el estrés causa en el individuo, así como las enfermedades y síntomas con los que está relacionado.

2.4. Respuesta ante el estrés

Para abordar este tema es muy importante dejar en claro que el estrés como cualquier otra respuesta emitida por un organismo, es completamente propia y única en cada individuo, cada persona tiende a reaccionar de manera distinta ante el estímulo al que se encuentra expuesta, esto es gracias a la subjetividad.

Sandín y Chorot (2003) afirman que:

“la mayor parte de las amenazas que sufren las sociedades modernas son de tipo simbólico más que físicas, y generalmente no suelen conducir a una reacción de tipo físico. Hoy el organismo humano debe responder a múltiples amenazas de tipo social” (p. 144).

Los procesos de valoración primaria y secundaria, mencionados anteriormente, son realizados con base en la historia del sujeto, es decir, el contexto socio- cultural, influye directamente la forma en la que una persona valora y hace frente un evento estresante, un ejemplo de ello puede ser el de una persona que esta cotidianamente sometida a altos niveles de ruido, comparada con una persona que está acostumbrada a vivir en un ambiente en el cual es poca o nula la presencia de agentes que ocasionan ruido. La persona que vive en un ambiente tranquilo con la presencia de un estímulo ruidoso, hará una valoración de este como un estresor y lo más probable es que al no haber tenido una experiencia previa de enfrentamiento hacia este estímulo estresor ruidoso en particular, considere que no tiene la capacidad para enfrentarlo. Entonces se puede decir que el organismo continuamente va a buscar esforzarse para poder hacer frente a los estímulos de índole estresante, lo cual se convierte en un proceso que es interactivo y dinámico.

Fernández (2001) reafirma lo anterior asegurando que:

“el individuo, al recibir un estímulo del mundo exterior tiene posibilidades de valoración subjetiva del mismo y, sobre todo, de traducir subjetivamente su significación psicobiológica e incluso dirigir sus efectos tanto bioquímicos como conductuales. En esta valoración intervienen, por exigencia estructural, la memoria de datos que posee el sujeto respecto a los estímulos y los metacircuitos o formas de comportamiento que haya adoptado en su propia historia y más si han sido tomados con perspectivas negativas” (p.28).

Es así que, los estímulos que una persona considera estresantes, para algún otro individuo pueden no resultarlos. Ya que es gracias a esta interpretación personal que se puede dar significado a los eventos ambientales.

Sin embargo, como anteriormente se menciona, existen estímulos que son considerados para la mayoría de las personas como estímulos estresantes, tales como: el trabajo, la monotonía, el cambio ocupacional, la desorganización, el no seguimiento en los ritmos trabajo, irregularidad en tiempos de vigilia, sueño y descanso. En cuanto a la oferta ambiental toma en cuenta el ruido, el color de la luz, y el conjunto y suma de imágenes que entran en el cerebro, etcétera.

La medición de altos niveles de estrés suele ser difícil de identificar, normalmente es realizada con pruebas psicológicas estandarizadas, sin embargo, también es posible medirlo a través de aparatos de medición. Carbajal y Rivas (2011) nombran *carga alostática* al deterioro de los sistemas del organismo como consecuencia de la respuesta de estrés, cuyos indicadores clínicos son el aumento de la tensión arterial sistólica y diastólica, la disminución de la variabilidad de la frecuencia cardiaca, el aumento de los niveles de catecolaminas, cortisol y fibrinógeno, la disminución de los niveles séricos y plasmáticos, y el cociente cintura/cadera.

Las diferentes respuestas que puede presentar una persona frente al estrés, se pueden ubicar en dos campos: el psicológico y el biológico.

Las respuestas psicológicas a su vez engloban tres factores: emocional, cognitivo y de comportamiento; éstas no aparecen en la persona de forma aislada, sino que forman parte de la persona y del ambiente que la rodea y que pueden dañar su salud. Las respuestas en el campo psicológico más frecuentes se encuentran resumidas en la Tabla 9.

Tabla 9. Respuestas psicológicas al estrés.

Emocionales	Cognitivas	De comportamiento
Pérdida de la energía física o psíquica	Incapacidad para tomar decisiones	Tartamudear o hablar de forma atropellada
Bajo estado de ánimo		
Apatía, pesimismo	Bloqueo mental	Fumar y beber más de lo habitual
Temor a padecer enfermedades	Vulnerabilidad ante las críticas	Risa nerviosa
Pérdida de la autoestima		Arrancarse el pelo nerviosamente/ morderse las uñas
Volubilidad emocional: pasa con facilidad de la alegría a la tristeza	Confusión	
Inestabilidad, inquietud	Se distrae fácilmente	Abusar de los fármacos
Tensión	Olvidos frecuentes	Actividad física exagerada
		Desórdenes alimentarios

Fuente: Adaptado de Benito, M., Simón, M., Sánchez, A. y Matachana, M. (2011). *Estrés y ansiedad: Cuidados auxiliares de enfermería*. España: McGraw-Hill.

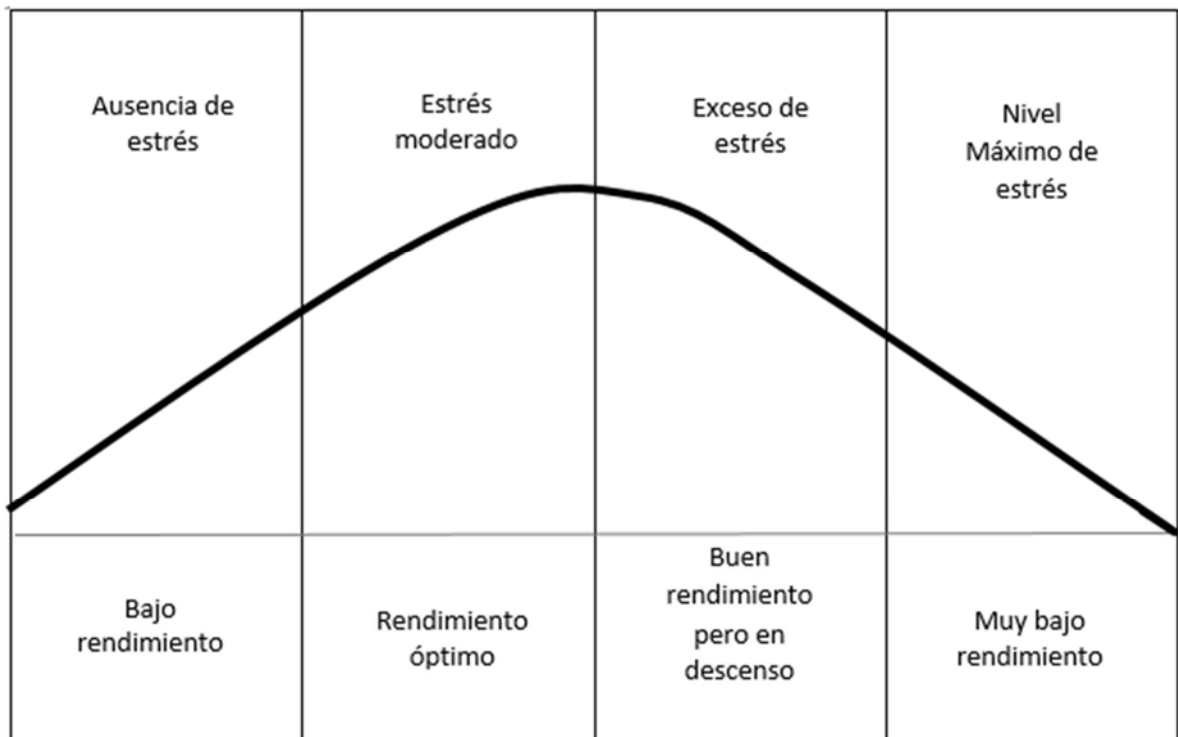
Además, Guerrero y Vicente (2001) mencionan que se pueden presentar los siguientes efectos a nivel psicológico: falta de confianza, hipersensibilidad a las críticas, preocupaciones o culpas excesivas, incapacidad para relajarse,

sentimiento de alienación, ira y resentimiento, mal humor, olvidos constantes, dificultad para concentrarse y para tomar decisiones.

A nivel comportamental una dificultad bastante frecuente que provoca el estrés es la falta de rendimiento. De acuerdo a Camargo (2010) “el tener muy bajo estrés o un máximo de estrés produce bajo rendimiento en las personas. Debemos estar entonces en la parte de la curva de rendimiento óptimo, con un estrés moderado que nos motive y sin pasar a la zona de exceso de estrés en donde el rendimiento puede ser bueno pero va en descenso” (p. 79-80).

En la figura 8 se presenta una gráfica que indica cómo es la relación del estrés y el rendimiento del individuo en presencia de éste.

Figura 8. Relación entre estrés y rendimiento.



Fuente: Adaptado de Camargo, B. (2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86.

Como se puede apreciar en la Figura 8, al tener una carencia de estrés, la actividad o el rendimiento que puede llegar a alcanzar el individuo es muy poco o en ocasiones nulo, ya que el estrés, como se revisó anteriormente, sirve también como un impulso positivo (eustrés) para que el ser humano funcione de manera eficaz. En el segundo segmento se puede observar que al tener un nivel medio o moderado de estrés el individuo puede ejecutar un funcionamiento óptimo. En cambio, al tener un exceso de estrés la persona disminuye su rendimiento, y al pasar a un nivel máximo de estrés el rendimiento reduce aún más y comienzan a aparecer síntomas tales como ansiedad o sentimientos de depresión.

La respuesta biológica del estrés afecta diversos órganos y sistemas del cuerpo humano, provocando a largo plazo disfunciones en estos mismos.

“El cerebro es el órgano clave en la respuesta del estrés, en gran medida por el procesamiento de la información que lleva cabo, también por la evaluación de un estímulo que pueda ser potencialmente peligroso para la integridad del individuo. Por otra parte, el control o regulación en la respuesta de las funciones autonómicas, neuroendocrinas, inmunes y conductuales puede conllevar salud y homeostasis, o todo lo contrario, y ocasionar problemas autoinmunes, inmunodeficiencia y psicopatologías. Gracias a los mecanismos relacionados con la plasticidad cerebral, el estrés produce cambios estructurales y neuroquímicos que son en gran medida reversibles. Sin embargo, existen razones de más para sugerir que el estrés y la depresión prolongados y crónicos pueden ocasionar un daño neural permanente” (McEwen, 2008, como se citó en Galán y Camacho, 2012, p.35).

En la Tabla 10 se muestran las alteraciones a las que es sometido el organismo cuando se enfrenta a niveles altos o prolongados de estrés.

Tabla 10. Respuesta biológica del estrés.

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida de sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolos muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuría
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Fuente: Adaptado de Nogareda, S. (1994) *Fisiología del estrés*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf.

Como es posible observar cuando el nivel de estrés es bajo, los diferentes sistemas y órganos del cuerpo humano, trabajan para lograr un funcionamiento óptimo del individuo, sin embargo cuando el estrés se vuelve prolongado o el nivel sube, comienza la aparición de malestares y síntomas aversivos para el ser humano.

Galán y Camacho (2012) mencionan que “existen una gran variedad de trastornos médicos asociados a los mecanismos biológicos de la respuesta del estrés: ataques al corazón, migrañas y cefaleas, úlceras de estómago, síndrome del Colón irritable, pérdida de cabello, etcétera” (p.31).

En las respuestas biológicas los mecanismos fisiológicos del organismo intentan sincronizarse para defenderse de la agresión. Intervienen el sistema nervioso central y periférico y el sistema endocrino, incrementando la secreción de hormonas, como adrenalina, noradrenalina y cortisol (Benito, Simón, Sánchez y Matachana, 2011).

Algunos ejemplos de respuestas adaptativas y perjudiciales a nivel de cuatro sistemas biológicos de acuerdo a Mwen y Lupien (2002 como se citó en Galán y Camacho, 2012) son:

- Sistema cardiovascular

Adaptativo: El sistema nervioso autónomo, mediante las catecolaminas, promueve la adaptación gracias a la modulación del ritmo cardiaco y presión arterial durante la vigilia, sueño y esfuerzo físico.

Perjudicial: Frecuencias repetidas de presión arterial o fallas en los mecanismos inhibitorios de control en la presión arterial aceleran la arterioesclerosis y hacen sinergia con las hormonas que provocan la diabetes tipo II.

- Metabólico

Adaptativo: Las hormonas adrenales esteroideas promueven la ingesta de sólidos y la reposición del reservorio energético.

Perjudicial: Niveles elevados de cortisol y la hiperactividad del eje hipotálamo-hipófisis y glándulas adrenales promueven la resistencia a la insulina y aceleran la progresión de la diabetes tipo II, incluyendo obesidad, hipertensión y arterioesclerosis.

- Nervioso

Adaptativo: Las hormonas adrenales esteroideas, junto con las catecolaminas, promueven la formación de memoria con etiquetas emocionales, tanto positivas como negativas.

Perjudicial: Las hormonas adrenales esteroideas, actuando junto con el glutamato, promueven déficits cognitivos mediante una gran variedad de mecanismos que involucran las atrofas y muerte celular, particularmente en el hipocampo.

- Inmune

Adaptativo: Las hormonas adrenales esteroideas, junto con las catecolaminas, promueven el tránsito o transporte de las células inmunes hacia los órganos y tejidos diana, donde la infección se lleva a cabo, mejorando la respuesta inmunológica. A su vez, modulan la expresión de hormonas del sistema inmune, como las citoquinas y quimiocinas.

Perjudicial: Las hormonas adrenales esteroideas y las catecolaminas tienen efectos inmunosupresivos son secretadas crónicamente o sin un control inhibitorio

adecuado. Por otra parte, la ausencia de niveles adecuados de estos mediadores facilitan que otros se sobreexpresen, incrementando el riesgo de enfermedades auto-inmunes e inflamatorias.

Fernández (2001) comenta que “no debemos considerar el estrés por tanto, como enfermedad localizable fisiológicamente, sino como una derrota del sujeto total, ante la invasión de estímulos sobre cerebro no entrenado e incapaz de metabolizar sus efectos a corto y largo plazo” (p.34).

Uno de los ejes por los cuales el estrés es un tema de gran importancia en la actualidad es por los trastornos asociados o consecuencias que éste trae consigo.

A continuación se presentan enumerados los trastornos más comunes con los cuales suele ser asociado el estrés (Buendía, 1993; Comín, De la Fuente y Gracia, 2015):

1. Esquizofrenia
2. Alteraciones psicológicas: Suicidio, preocupación excesiva, falta de concentración, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, consumo de fármacos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, incapacidad de decisión, trastornos del sueño, trastornos afectivos, trastornos en la alimentación, cambios de personalidad, miedos y fobias.
3. Alteraciones musculares: Calambres, contracturas, rigidez, hiperreflexia, hiporreflexia.
4. Alteraciones respiratorias: Hiperventilación, disnea, asma psicógena, sensación de ahogo.
5. Problemas digestivos, tales como, úlcera de estómago, colon irritable, dispepsia funcional, colitis ulcerosa, aerofagia.
6. Alteraciones nerviosas: Pérdida de memoria, cefaleas, insomnio, astenia, ansiedad, aumento de consumo de drogas, depresión.

7. Trastornos del lenguaje: Tartamudeo, hablar rápido, imprecisión para expresarse.
8. Alteraciones dermatológicas: Prurito, eczema, hipersudoración, alopecia, dermatitis atópica.
9. Alteraciones sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, dispareunia, infertilidad humana.
10. Trastornos cardiovasculares: Taquicardia, extrasístoles, dolor precordial, aceleración de la arteriosclerosis, angina de pecho, infarto de miocardio.

El fenómeno del estrés también tiene consecuencias adversas o indirectas en las personas, que consisten en la modificación de los hábitos y estilos de vida, por ejemplo, fumar, la ingesta de alcohol, seguir una dieta poco saludable, alteraciones en sueño, hacer poco ejercicio físico, etcétera. Estos malos hábitos traen consigo enfermedades a largo plazo.

Las sintomatologías, presentadas anteriormente no son fijas para todos los sujetos, la aparición de estas alteraciones dependen de cómo es que el organismo del individuo asimile y afronte el estímulo estresante, en el siguiente apartado se revisa como es que los individuos se enfrentan a las situaciones de estrés, los estilos de afrontamiento y el manejo del estrés.

2.5. Afrontamiento al estrés

Cohen y Lazarus (1979) definen el afrontamiento como “los esfuerzos, tanto intrapsíquicos, como los esfuerzos orientados hacia la acción, para manejar las demandas ambientales e internas, y los conflictos entre ambas que son valoradas como excesivas para los recursos de la persona” (p. 219).

Otra definición de los estilos de afrontamiento es planteada por Fernández (1997, como se citó en Castaño y León, 2010) asegura que el afrontamiento:

“Se refiere a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como la estabilidad temporal y situacional. A su vez, las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes” (p. 246).

Como es posible observar en estas definiciones, los estilos de afrontamiento y el afrontamiento del estrés, son conceptos que deben diferenciarse, así como el manejo del estrés, el cual Lazarus (2000) define como un mediador de la reacción emocional. Con base en ello propone una perspectiva a la que nombra rasgo/estilo del manejo del estrés, la cual consiste en describir meramente los patrones de manejo que parecen habituales en el individuo, es decir, descubre que presentan cierto grado de estabilidad correlacionando pensamientos y acciones de manejo en las mismas personas a lo largo del tiempo y en diversas condiciones.

Sin embargo, como puede observarse ambos conceptos (afrontamiento y estilos de afrontamiento) son complementarios, ya que, los estilos de afrontamiento son formas y disposiciones más o menos estables de comportamiento ante las situaciones del estrés y las estrategias de afrontamiento acciones cambiantes dependientes de la situación que presenta el individuo.

Existen tres temas básicos alrededor del manejo del estrés (Lazarus, 2000):

- No existe estrategia de manejo universalmente efectiva o inefectiva: El manejo debe medirse independiente de sus resultados. La eficacia depende del tipo de persona, el tipo de amenaza, el escenario del encuentro estresante y la modalidad del resultado.

- Los pensamientos y acciones de manejo deberían describirse en detalle: Para estudiar el proceso de manejo se requiere que se describa lo

que piensa y hace la persona en cada momento y el contexto en el que se produce.

- Principales funciones del manejo:

a) Centrada en el problema: La persona obtiene información sobre qué puede hacer y moviliza las acciones con el propósito de modificar la realidad de la relación problemática persona / medio.

Por ejemplo: Una persona que tiene cáncer, al buscar la ayuda de varios especialistas para poder elegir el tratamiento que más le convenga.

b) Centrada en la emoción: Tiene la finalidad de regular las emociones producidas por la situación estresante, sin modificar las realidades de la situación estresante.

Por ejemplo: La persona que tiene cáncer puede revalorizar la situación de forma positiva, viéndolo como un reto que tiene que superar.

“Cuando se considera que las condiciones estresantes entran dentro de las posibilidades de control de las persona, predomina el manejo centrado en el problema. Sin embargo, cuando las condiciones se valoran como no modificables, predomina el manejo centrado en las emociones. Este hallazgo vincula la valoración secundaria, con la selección de las estrategias de manejo” (Lazarus, 2000, p. 133).

Sin embargo, de acuerdo a Folkman y Moskowitz, (2004, como se citó en París y Omar, 2009) la distinción entre ambos tipos de estrategias, actualmente ya no es suficiente, habida cuenta que estaría enmascarando importantes traslapamientos entre sus categorías. A modo de ejemplo, indican que, así como la estrategia de distanciamiento y la de escape-avoidance son agrupadas como estrategias enfocadas en la emoción, hay sustanciales diferencias entre ambas, desde el momento que el distanciamiento es una estrategia adaptativa cuando nada puede hacerse, y, en cambio, la evitación es usualmente desadaptativa.

El afrontamiento funciona con base en valoraciones tanto primaria como secundaria que realiza el individuo ante la situación estresante, como anteriormente se menciona, mediante la valoración primaria el individuo realiza una valorización inicial de la entrada estimular que se centra en analizar si este hecho es positivo o no y de esta forma valorar si es o no relevante, mediante la valoración secundaria se estima la capacidad del propio sujeto y se realiza el análisis de los recursos que posee para afrontar el evento, de acuerdo con estas dos evaluaciones anteriores, el individuo selecciona respuestas posibles a las demandas percibidas y decide cuales debe utilizar. El proceso de afrontamiento tiene tres rasgos claves: lo que el individuo hace realmente, un determinado contexto, y el cambio de conducta que se produce a medida que se desarrolla la interacción estresante o se pasa de una situación a otra (Guerrero y Vicente, 2001).

El individuo tiende a utilizar o manipular los estilos de afrontamiento que anteriormente ha aprendido por medio de experiencias pasadas, es decir, estilos que anteriormente le han sido útiles en soluciones de problemáticas anteriores, de esta forma comienza a dominar los estilos que adopta para después poder utilizarlos por hallazgo fortuito en una situación de emergencia.

Otro concepto que influye de manera significativa en el manejo del afrontamiento son los “*recursos*” con los que el individuo cuenta para poder hacer frente a la situación estresante, este concepto fue propuesto por Lazarus (2000), algunos ejemplos de recursos son: la inteligencia, la educación, el dinero, las habilidades sociales, disponer de amigos o familia cooperativa, el atractivo físico, la salud, la energía o los modos favorables de pensamiento como el optimismo.

Es de gran importancia resaltar que no es suficiente que una persona cuente con un gran número de recursos, es necesario poseer la habilidad de aplicarlos ante las distintas demandas del entorno (Guerrero y Vicente, 2001).

“Resulta comprensible que no haya un recurso o estrategia de afrontamiento que sea útil para hacer frente a todos los sucesos estresantes, sino que la utilidad de una estrategia dependerá del acontecimiento mismo, las condiciones en que este tiene lugar, las características de la persona y el momento de desarrollo en que se encuentra” (Buendía, 1993, p.44).

Martínez, Piqueras e Inglés (2011) realizaron un estudio en el cual fue correlacionado el nivel de inteligencia emocional (IE) y las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza, en él encontraron que ciertas dimensiones de la IE, como la reparación, considerada como la capacidad de interrumpir y regular los estados emocionales negativos y prolongar los positivos, y la claridad emocional se asocian a estrategias de afrontamiento más adaptativas basadas en la reflexión y en el afrontamiento activo y positivo de los problemas.

Castaño y León (2010) retoman los conceptos de estrategias de afrontamiento activo y pasivo planteados por Lazarus y en base a ellas afirman que las estrategias de afrontamiento activo que son que están orientadas a afrontar la situación de estrés, son adaptativas; mientras que aquellas estrategias denominadas pasivas, que consisten en la ausencia de afrontamiento o conductas de evitación, son consideradas desadaptativas. También concluyen que las personas cuyos perfiles son extrovertidos y agradables, tienden a utilizar las estrategias de afrontamiento adaptativas, mientras que las personas con perfiles reservados, fríos y arrogantes suelen elegir las estrategias de afrontamiento consideradas desadaptativas.

El locus de control es una característica que influye también en el estilo de respuesta al estresor, ya que es una característica estable que puede actuar como un modulador ante el estrés y hace referencia a la creencia generalizada de que los eventos son controlados por las acciones propias (locus interno) o por fuerzas externas (locus externo). El locus interno produce que el individuo genere más actividad ante la situación así como persistencia en el afrontamiento, ya que las personas asumen que las decisiones y acciones que tomen influyen en las consecuencias, así como un control de la situación, lo que tiene una influencia

significativa en las expectativas del afrontamiento. En cambio, las personas que están más influidas por el locus de control externo están más propensas al desamparo (Guerrero y Vicente, 2001).

Existen autores que proponen diversos estilos de afrontamiento del estrés (Castaño y León, 2010; Martínez, Inglés y Piqueras, 2011); sin embargo, para realizar el análisis de este estudio se tomarán en cuenta los siete estilos básicos de afrontamiento propuestos por Chorot y Sandin (2003) en el cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) en el cual definen el afrontamiento del estrés como los esfuerzos en curso cognitivos y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas o externas que son evaluadas como algo que grava o excede los recursos de la persona.

Principalmente es importante subrayar que para hacer frente a las demandas del medio el individuo normalmente va a utilizar diferentes estrategias que lo ayuden a enfrentar el estímulo aversivo. Estas estrategias dependen del contexto donde se encuentra, de la intensidad y valoración que se le da al estímulo, la familiaridad ante la situación, etc.

Lazarus y Folkman (1984, como se citó en Sandín y Chorot, 2003) han defendido que “las estrategias y los estilos de afrontamiento pueden ser estables a través de diferentes situaciones estresantes “(p.40).

Es decir, las personas se encuentran predispuestas a responder de la misma manera ante los estímulos estresantes cuyas características se asemejan y la forma en la que afrontan las situaciones estresantes en general tiende a ser repetitiva.

A continuación se mencionan los siete estilos básicos de afrontamiento propuestos por Chorot y Sandin (Chorot y Sandin, 2003):

1. Búsqueda de apoyo social: Se refiere a compartir el problema con otras personas, ya sea conocidas o desconocidas con el fin de buscar apoyo en su resolución.
2. Expresión emocional abierta: Descargar o desquitar las emociones que le produce el problema, por ejemplo, enojo, tristeza u hostilidad, con otras personas, ya sea ajenas o que son parte de la problemática.
3. Religión: Es reflejado en actos que tienen que ver con la fe o creencia de alguna religión, por ejemplo, la asistencia a templos o iglesias, rezar, pedir milagros o dejar la solución del problema en manos de una fuerza divina.
4. Focalizado en la solución del problema: Hace referencia al estudio o análisis del problema para revisar los diferentes puntos de vista u opciones que ayudan a solucionar el problema.
5. Evitación: Es cuando el individuo intenta evitar o huir de la situación y/o sus consecuencias.
6. Autofocalización negativa: Se refiere a la adopción de una actitud negativa ante el problema, la cual va a influir directamente en la solución que se implemente, incluye pensamientos como: "Haga lo que haga las cosas salen mal", "yo soy el causante del problema", o "no puedo hacer nada por solucionar el problema".
7. Reevaluación positiva: Puede decirse que es contrario al estilo de autofocalización negativa, es decir, hace referencia a la adopción de una actitud positiva en cuanto al problema que se presenta, por lo tanto, las soluciones que se implementan son en base a esta actitud, incluye pensamientos tales como: "sacar lo positivo del problema" o "después de todo las cosas podrían haber ocurrido peor".

Una persona puede utilizar para cierto tipo de situaciones un estilo, o la combinación de dos o varios de ellos, sin embargo, este estilo que adopta no necesariamente puede resultar funcional o adaptativo a la situación problemática.

En cualquier encuentro estresante, las personas usan todas las estrategias disponibles de manejo, aunque determinados individuos puedan preferir ciertas estrategias particulares. Una explicación de esto es que los encuentros estresantes son complejos y se requiere tiempo para que las personas bajo ciertas condiciones de estrés examinen estrategias alternativas de manejo. Otra razón es que cada encuentro estresante complejo contiene numerosas facetas psicológicas (Lazarus, 2000).

En una investigación realizada por París y Omar (2009) realizada a 196 trabajadores de instituciones sanitarias públicas, cuyo objetivo fue identificar las estrategias más comúnmente empleadas para afrontar el estrés asistencial y explorar su asociación tanto con variables sociodemográficas como con el bienestar subjetivo. Se encontró que la resolución de problemas y el distanciamiento de la fuente de estrés son las dos categorías de afrontamiento mayormente empleadas por los profesionales de la salud. Además, al correlacionar el bienestar y las estrategias de afrontamiento se encontró que el bienestar subjetivo se asocia negativamente con estrategias desadaptativas y positivamente con estrategias de resolución de problemas y de distanciamiento. Tales resultados estarían indicando que a mayor satisfacción con la posibilidad de desarrollar las habilidades y construir vínculos saludables, menor predominio de estrategias disfuncionales, tales como evadirse a través del alcohol o el tabaco, descargar la tensión en otros, somatizar, responder cínicamente y automedicarse. Estarían indicando, además, que cuando el sujeto experimenta mayor bienestar subjetivo recurre con mayor frecuencia al afrontamiento de acción directa y de distanciamiento de las fuentes de estrés.

Las estrategias y estilos de afrontamiento pueden variar dependiendo del lugar en donde se encuentre el individuo, existen escenarios en los cuales no es

permitido actuar de ciertas formas gracias a las normas sociales impuestas. En el ámbito laboral, por ejemplo, no es posible reaccionar de algunas maneras que comúnmente se utilizarían en otros contextos. El trabajo es considerado frecuentemente, el mayor productor de estrés en las personas gracias a que las presiones a las que se encuentran sometidas las personas son altas, en la mayoría de los casos. También es un motivo de presión, ya que está completamente ligado al ámbito económico del cual depende la subsistencia.

A continuación se realizará una revisión del tema, se indagará acerca de las principales causas de estrés laboral, se analizarán algunas estadísticas, y se profundizará en las consecuencias que el estrés laboral trae a la vida del individuo.

2.6. Estrés laboral

Como se ha revisado, uno de los principales factores de riesgo del estrés es la situación laboral, actualmente en un mundo regido por competencias y la demanda y producción de nuevos productos, las empresas, y con ellas sus trabajadores se encuentran sometidos a múltiples presiones, no solo en su lugar de trabajo, sino también a las demandas externas de la sociedad que cada día parece desarrollarse más, así como la familia, las organizaciones, etcétera; es así que el trabajo y el lugar donde se realiza, representa el lugar en donde la mayoría de las personas dedican gran parte de sus vidas y también gran parte de su energía, sentimientos y actividad.

“En el escenario laboral que nos encontramos, marcado por la globalidad y la inestabilidad, se observa un alto nivel de complejidad. Es un escenario dinámico, de fusiones empresariales, reingeniería de recursos humanos y desarrollo tecnológico exponencial, donde prima la necesidad de reducción de costes, la demanda en el aumento de la productividad y de la satisfacción del cliente. Estas presiones laborales se ven además afectadas por otros aspectos sociales que también han cambiado y que suponen un añadido más a este entramado, como por ejemplo un menor nivel de autonomía, una mayor

sobrecarga debido a la reducción de personal, el aumento de las demandas emocionales, o que los objetivos del trabajo no estén bien definidos, no sean muy claros o no se reciba feedback sobre ellos” (Carbajal y Rivas, 2011, p. 73).

La Organización Mundial de la Salud, en su publicación de la Organización del Trabajo y el Estrés (2004) define al estrés laboral como “la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3).

Otro concepto que se encuentra ligado al estrés laboral es el desgaste profesional, el cual se define como el proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza (Carbajal y Rivas, 2011).

Peiró (2001) reconoce las diversas transformaciones por las que atraviesa el ámbito laboral, en función a eso, menciona que las más significativas son:

- La evolución del trabajo, en el cual predomina actualmente la actividad mental de procesamiento de información, solución de problemas gestión de conocimiento, etcétera, sobre la actividad física.
- Incremento de trabajo en equipo y de los equipos de trabajo, lo cual requiere otro tipo de competencias.
- Incremento en la flexibilidad que se caracteriza por una mayor rotación, mayor diversificación de formas contractuales, temporales, de dedicación y de flexibilidad en los horarios, entre otros.

- Incremento en el sector servicios, lo que genera importancia en la interacción con el cliente, su papel en la definición de la calidad de servicio y la ampliación del contenido de trabajo a ámbitos emocionales.

- Las configuraciones organizacionales alejadas de patrones burocráticos, y el surgimiento de estructuras más flexibles como adhocracia, las organizaciones en forma de red o las organizaciones matriarcales, entre otras.

Existen contextos laborales que ocasionan niveles altos de estrés, al ser una valoración subjetiva, no todos los factores presentes en estos contextos afectan de la misma forma todos los individuos, sin embargo, existen causas que pueden ser consideradas a nivel global generadoras de estrés. A continuación se presentan las causas más frecuentes de estrés y las consecuencias que puede traer consigo, tanto a nivel personal, como a nivel organizacional.

2.6.1. Causas y consecuencias del estrés laboral

De acuerdo a Guerrero (2003), el comportamiento en el trabajo está influenciado por tres factores: a) las influencias externas al sitio de trabajo, como la vida familiar, salud, recreación, etcétera; b) los efectos de los roles extraordinarios tales como el compromiso laboral y la productividad percibida; y c) género, ya que a las mujeres al tener la responsabilidad primaria por la familia o el cuidado de la casa, suele afectar a su trabajo y una causa de estrés.

Es así que es posible afirmar que los niveles de estrés laboral, no solo son generados dentro del lugar o el ambiente de trabajo, también están permeados por las actividades y contextos en los cuales se desenvuelve el individuo fuera de él.

“El estrés laboral se asoció al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa de trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de

un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: Dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico” (Siegrist, 1996, como se citó en Cirera, Aparecida y Rueda, 2012, p.70).

Entre las causas que propician el estrés laboral se encuentran principalmente las relacionadas con la organización del trabajo, es decir los puestos y los sistemas de trabajo, así como la gestión interna de la empresa o lugar de trabajo. Así mismo las exigencias, las condiciones laborales insatisfactorias, el poco apoyo percibido por los trabajadores, son factores que causan estrés laboral.

Existen diversas fuentes de estrés laboral, se enumerarán las más importantes a continuación: (Buendía, 1993)

1. Intrínsecos del puesto de trabajo
2. Resultantes de roles organizacionales
3. Desarrollo de la carrera profesional
4. Relaciones interpersonales (interacción)
5. Estructura y clima organizacional
6. Demandas relativas a la tarea
7. Cualificaciones (nivel laboral, estatus, reconocimiento)
8. Conflictos trabajo familia

Perales (2008), también considera como causas de estrés laboral, las afecciones y violaciones a la ética de la institución, ya que considera que ésta sirve como un mecanismo de defensa institucional que protege la salud organizacional, así como la de los miembros de la institución, y tiene como objetivo favorecer la adaptación y el desarrollo de la misma. Por lo tanto, las violaciones a la ética producen, según el autor, síntomas de ansiedad en el trabajador, una comunicación

anómala, mayores problemas laborales, y hace que los trabajadores “realicen sus funciones en lo posible” y actuando de manera individual lo que trunca la cooperación o el trabajo en equipo; estos factores favorecen de igual forma la elevación en los niveles de estrés.

El estrés laboral impacta en dos niveles: a nivel individual y a nivel institucional. En el plano de lo individual se ha encontrado que el estrés laboral está asociado al desarrollo de múltiples enfermedades, a mayores índices de accidentes laborales, ausentismo, rotación de personal, entre otros; y a nivel institucional, se sabe que el estrés laboral disminuye el rendimiento y la productividad de las empresas (Blandín y Martínez, 2005).

“El estrés prolongado e incontrolable puede resultar en un agotamiento excesivo cuya manifestación extrema es el síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento físico, cognoscitivo y emocional, lo que ahonda las dificultades interpersonales y disminuye el desempeño laboral” (Jiménez, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008, p. 356). El término burnout proviene del inglés y pretende designar algo que dejó de funcionar por extenuación de su energía. (Cirera, Aparecida y Rueda, 2012), este concepto resulta propio del estudio del estrés laboral; de acuerdo Maslach y Jackson (1982, como se citó en Buendía, 1993), la definición más aceptada del burnout es el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso, según estas autoras el burnout se manifiesta por tres síntomas:

1. Agotamiento emocional: falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Puede tener manifestaciones psíquicas y físicas.
2. Despersonalización: es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan, por ejemplo pacientes o alumnos.

3. Realización personal: es la percepción del cierre de las posibilidades de logro personal en el trabajo, que hace que disminuyan las expectativas personales e implica una autoevaluación negativa donde se incluyen rechazo de sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Hellriegel (2009) sitúa a los efectos del estrés laboral (nivel individual) en tres áreas principales: fisiológico, emocional y conductual. Algunos efectos de un grave malestar en estas áreas son:

- Los efectos fisiológicos del estrés incluyen presión arterial alta, ritmo cardiaco acelerado, sudoración, ataques de calor y frío, dificultad para respirar, tensión muscular, trastornos gastrointestinales y ataques de pánico.

- Los efectos emocionales del estrés incluyen ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, mal funcionamiento intelectual, nerviosismo, irritabilidad e insatisfacción laboral.

- Los efectos conductuales del estrés incluyen mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, consumo de alcohol y drogas, comportamiento impulsivo y dificultad para comunicarse.

Carbajal y Rivas (2011) exponen en forma detallada los efectos del estrés laboral a nivel institucional e incluyen también el nivel social.

- Nivel social: Las principales consecuencias son asociadas a actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto, como consecuencias del estrés y el desgaste profesional, tales como la suspicacia, la agresividad, el aislamiento o la irritabilidad.

- Nivel organizacional: Abandono o intenciones de abandono del puesto de trabajo, el absentismo laboral, y un mayor número de rotación y bajas laborales. Afirman que se asocia también con conductas de riesgo y un mayor número de accidentes de trabajo, así como un decremento en la producción a nivel organizacional.

Ambos autores también resaltan el concepto del crossover o contagio del estrés laboral, los cuales se explican mediante procesos de similitud con la persona afectada o mediante procesos de disonancia emocional y falta de autenticidad en las relaciones interpersonales. “El estrés en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral y con su vida en general” (París y Omar, 2009).

Cirera, Aparecida y Rueda (2012) aseguran que “el estrés laboral representa costos y pérdidas financieras, tanto para las organizaciones como para el individuo, además de incidir en otros tipos de pérdidas como se muestra en la tabla. Cuantos más elementos haya a la izquierda, son más pérdidas sufridas para las organizaciones, cuantos más haya a la derecha, son los individuos los que sienten los perjuicios” (p. 72), tal como se puede observar en la Tabla 11.

Tabla 11. Costos y pérdidas ocasionadas por el estrés laboral.

Organizaciones	Individuo
<ul style="list-style-type: none"> •Costos de asistencia médica •Indemnizaciones •Rotación •Desperdicio de tiempo y de material. 	<ul style="list-style-type: none"> •Enfermedades físicas y psicológicas •Problemas psicosociales •Pérdida de capacidad creativa •Gastos con medicamentos
<ul style="list-style-type: none"> •Accidentes graves •Caída del desempeño y la productividad 	

Fuente: Adaptado de Cirera, O. Aparecida, E. y Rueda, V. (2012) Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*. 15(29), 67-80.

De acuerdo a los resultados encontrados por París y Omar (2009)

“los profesionales que utilizan estrategias de resolución de problemas y de distanciamiento manifiestan mayor bienestar subjetivo que quienes emplean estrategias más desadaptativas. Tales evidencias permitirían inferir que ciertas estrategias de afrontamiento se desempeñan como moderadoras del estrés, confirmando su “eficacia” frente al estrés laboral asistencial, pues tanto las que entrañan resolución de problemas, como las de distanciamiento emergen como potenciadoras de bienestar y satisfacción“(p.173).

Entre los principales procedimientos en las líneas de intervención para tratar el estrés laboral destacan el rediseño de tareas, la clarificación en los procesos de toma de decisiones, mejora de la supervisión, establecimiento de objetivos y procedimientos específicos y delimitados para cada uno de los roles profesionales, líneas claras de autoridad, mejora de las vías de comunicación dentro de la

organización, mejora de las condiciones físicas y ergonómicas de los profesionales siguiendo criterios claros, objetivos y equitativos, mejoras en el ajuste de los niveles de autonomía y responsabilidad del empleado, flexibilidad laboral y políticas de conciliación, etcétera (Carbajal y Rivas, 2011).

En el presente capítulo se pudo ahondar en las diversas definiciones del estrés, y se realizó un análisis de todas ellas, la definición en la cual se va a basar este estudio es la propuesta por Lazarus y Folkman en 1984, quienes proponen el “estrés como un acontecimiento estresor sobre un sujeto susceptible”. También fueron revisadas las distintas clasificaciones del estrés, a modo de resumen es posible decir, que primeramente existe una clasificación del estrés con base en las consecuencias que tiene sobre el individuo, eutres (estrés positivo) y distrés (Estrés que actúa de forma negativa), en cuanto a la clasificación basada en la intensidad y duración el estrés se puede clasificar en: estrés crónico (duración más larga); estrés agudo (solo se presenta en una ocasión) y estrés episódico que se da gracias a una preocupación incesante en el individuo.

Se revisaron también los distintos enfoques mediante los cuales es posible realizar una análisis del concepto: enfoque de estímulos; enfoque de respuesta o fisiológico, donde se examinó la propuesta de Seyle: el Síndrome de Adaptación General (SAG), sus tres estadios (fase de alarma, fase de resistencia, y fase de agotamiento) y las respuestas fisiológicas que tiene cada uno de ellos; enfoque anticipatorio y proactivo; y enfoque multinivel sobre el estrés laboral.

Al abordar el tema de la respuesta del estrés, se pudo observar que esta respuesta se puede presentar en dos campos: el psicológico, que engloba los aspectos emocionales, cognitivos y comportamentales; y el campo biológico, el cual afecta a diversos sistemas del cuerpo humano, de esta forma el estrés es asociado con algunas enfermedades que fueron revisadas a lo largo del capítulo.

Por último, se analizaron las distintas definiciones del afrontamiento, y se clarificó la diferencia entre las estrategias y los estilos de afrontamiento.

Gracias a la información revisada con anterioridad, es posible la realización de una investigación que pueda ofrecer datos que nos permitan corroborar si existe una relación entre el bienestar y el estrés, así como la relación entre algunos datos sociodemográficos recabados y el estilo de afrontamiento que los individuos utilizan ante el estrés cotidiano.

3. INVESTIGACIÓN: COMPARACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR SUBJETIVO EN TRABAJADORES UNIVERSITARIOS DE ECUADOR Y MÉXICO.

3.1 Objetivos.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar y comparar el nivel de estrés laboral y de bienestar subjetivo, y comprobar la influencia del estrés y las condiciones laborales en el nivel de bienestar percibido por los trabajadores de dos instituciones universitarias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comparar la percepción de estrés laboral en los trabajadores de la UNAM, FES Iztacala y de la Universidad Particular Técnica de Loja, Ecuador.

Evaluar los estilos de afrontamiento más frecuentes en cada una de las muestras.

Examinar el nivel de bienestar percibido por los trabajadores de acuerdo al estilo de afrontamiento de cada muestra.

Examinar las diferencias entre los datos sociodemográficos de las muestras.

Calcular los índices de correlación entre los resultados obtenidos en los tres instrumentos aplicados (BIEPS, CEL y CAE) y los datos sociodemográficos (edad, nacionalidad, genero, estado civil, nivel de estudios y horas de trabajo).

3.2 Metodología.

Participantes

Para la realización de la investigación se llevó a cabo un muestreo no probabilístico intencional, el único criterio de inclusión fue que la persona fuera trabajador (a) de la respectiva universidad, sin importar el puesto que ocupara, ni cuánto tiempo llevara en dicha institución.

En esta investigación participaron 150 empleados, los cuales incluyen personal docente, becarios, asistentes técnicos, administrativos, personal de seguridad, de intendencia, investigadores, entre otros; se evaluaron dos instituciones universitarias. La primera muestra (muestra A) consistió en 75 empleados de la Universidad Nacional Autónoma de México, pertenecientes al campus de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, ubicada en Tlalnepantla, Estado, de México. La segunda muestra (muestra B) consistió en 75 empleados de la Universidad Técnica Particular de Loja, ubicada en la ciudad de Loja en Ecuador. En ambas muestras participaron hombres y mujeres. A continuación se especificarán las características de cada ciudad en las cuales se aplicaron los instrumentos, ya que resulta sustancial destacar las diferencias y similitudes entre ambas.

Características del lugar de aplicación

Muestra A: Facultad de Estudios Superiores Iztacala (Estado de México, México).

El Estado de México se encuentra situado al centro sur del país en una de las zonas más altas del altiplano mexicano, rodea la mayor parte de la Ciudad de México, al ser un territorio extenso, tiene una población multicultural, y es una de las entidades más industrializadas del país. Es una zona que en las últimas décadas

ha presentado un cambio relevante en el proceso de urbanización. Tiene zonas industriales amplias, zonas comerciales y zonas destinadas a la vivienda, sin embargo, cada municipio presenta diferencias culturales, políticas, económicas y sociales notables.

De acuerdo al censo poblacional realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía en el 2010, el Estado de México cuenta con una población total de 15, 175,862 personas. Su extensión territorial es de 22.351 km², dividida en 125 municipios; 87 % de la población es urbana y 13% es rural. De acuerdo a los datos obtenidos del censo puede afirmarse que es un estado con hacinamiento, ya que su densidad es de 679 personas por kilómetro cuadrado.

Con base en los estudios realizados por el Centro de Estudios de Finanzas Públicas en el 2001 se pudo observar que de los municipios con que cuenta el estado, 16 registraron muy bajo nivel de marginación; 52 una marginación media y 42 baja marginación. Sobresale el hecho de que en esta entidad sólo se registran 12 municipios con marginación alta o muy alta y al analizar la situación del empleo y los ingresos en la entidad, se puede afirmar que en el 2000 el 59.9 por ciento de las personas ocupadas se dedicó a alguna actividad del sector servicios, el 31.4 por ciento trabajó en el sector industrial y el 5.6 por ciento se empleó en el sector agropecuario

Al este del Estado de México es posible localizar el municipio Tlalnepantla de Baz, en donde se encuentra la Facultad de Estudios Superiores Iztacala (FESI).

La FESI forma parte de la Universidad Nacional Autónoma De México. De acuerdo al cuarto informe de actividades de la FESI realizado en el año 2016, la facultad cuenta con una superficie de 420 mil metros cuadrados; e imparte carreras relacionadas con el área de la salud: biología, médico cirujano, cirujano dentista, psicología, optometría y enfermería. La Facultad cuenta actualmente con 1935

académicos, 51% son mujeres y 49% hombre. La matrícula de alumnos de licenciatura es de 15573 de los cuales 12752 pertenecen al sistema escolarizado.

Ofrece diversos servicios tanto a la comunidad, como a los propios alumnos, por ejemplo, enseñanza de idiomas, biblioteca, gaceta Iztacala, programas institucionales, programas de deporte y recreación, servicio de atención médica, psicológica, odontológica, entre otros, en la Clínica Universitaria de salud Integral (CUSI), este servicio comúnmente lo brindan los estudiantes próximos a egresar de la carrera con la finalidad de implementar escenarios de enseñanza-aprendizaje que complementen los conocimientos teóricos adquiridos en clases para ser aplicados mediante el empleo de métodos, técnicas y procedimientos de forma profesional.

Muestra B: Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador).

Loja es una ciudad pequeña, ubicada al sur de Ecuador, se encuentra rodeada por las montañas de la sierra sur.

Dentro de la provincia de Loja, existen varios cantones³, sin embargo, el territorio más grande y la mayor población la ocupa la ciudad de Loja, con una población de 127,200, y una extensión territorial de 11.063 km². La ciudad fue fundada en 1546 y está ubicada en un alto valle Andino (2,123 metros sobre el nivel del mar), y no en las costa del Pacífico. Tiene un clima fresco y saludable, y es un mercado para granos y ganado. Es un centro educativo significativo con una universidad nacional (fundada en 1943) y una universidad privada (Católica, UTPL) (Ramalhosa y Minkel, 2002).

Tiene una gran cantidad de áreas verdes y su flora y fauna son diversas y muy cuantiosas. Loja es conocida también como “Capital Musical del País” ya que, ha

³ Cantón: De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, un cantón se refiere a las divisiones administrativas o territoriales de un estado.

sido la cuna de grandes artistas, poetas, compositores, académicos y escritores; actualmente en la ciudad se sigue conservando este valor por el arte.

En el año 2002 Loja recibió el tercer lugar de *Nations in Bloom* como "Tercera Ciudad Más Ecológica del Mundo", "Primer Lugar en Participación Ciudadana" y "*Primer lugar a nivel continental como ciudad saludable de las Américas*" (Cuenca, 2011).

De acuerdo al análisis FODA realizado en el año 2014 por Astudillo, Nugra, López y López, (2014) las fortalezas con las que cuenta la ciudad son: su turismo, su gastronomía, economía, cultura, es una ciudad musical, con literatura, tradición y arte. Cuenta con el parque eólico, el parque Jipiro, reconocido entre los mejores parques recreacionales del país; es reconocida como la ciudad menos violenta del Ecuador; ya que es una ciudad atravesada por la cordillera de los Andes, hay menos susceptibilidad a sismos, gran variedad de clima que influye en la variedad de flora y fauna; y es una ciudad religiosa. Sus oportunidades son que cuenta con un alto nivel educativo, algunas instituciones cuentan con certificación ISO⁴ desarrollo de actividades como talleres, convenciones respecto al ámbito cultural; es una ciudad ordenada, limpia, pacífica. Entre sus debilidades es posible encontrar que es la ciudad más cara del país; tiene poca visión administrativa por parte de los pobladores y la falta de producción para exportar a nivel nacional e internacional. Y por último sus amenazas que son la competencia a nivel nacional, gracias a que el clima es inestable, las vías siempre están en reparación; políticas inadecuadas por parte del Gobierno autónomo de la ciudad de Loja; no hay apoyo por parte del ministerio de turismo; alza de precios y problemas transportación terrestre.

⁴ La certificación ISO fue elaborada por la Organización Internacional para la Normalización y es la encargada de determinar los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas públicas y privadas.

La ciudad de Loja es una ciudad poco urbanizada; los trayectos son cortos ya que no tiene una extensión territorial muy amplia; difícilmente es posible encontrar edificios o departamentos, en su mayoría las personas habitan en casas muy amplias; no existen aún empresas grandes o monopolios que ofrezcan sus productos al público, existen solo dos tiendas comerciales grandes en la ciudad, la mayor parte del comercio se da entre la misma población y los productos en su mayoría son nacionales; la comida es más natural, ya que la cadena alimentaria no es extensa, en ocasiones no es necesario el proceso de conservación de alimentos, en la provincia de Loja es posible observar el ganado, aves, árboles de diversos frutos, siembras de trigo, frijol, tomate, etcétera.

Dentro de esta ciudad existen dos grandes universidades, una pública y una universidad privada llamada Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

La Universidad Técnica Particular de Loja fue fundada por la Asociación Marista Ecuatoriana (AME) el 3 de mayo de 1971, es una universidad católica, autónoma, con finalidad social y pública, cuenta con 29 carreras distribuidas en 4 áreas: área administrativa, área biológica, área socio humanística y área técnica. Además de la oferta permanente de postgrados semipresenciales. Anualmente tiene un promedio de 4500 estudiantes matriculados en la modalidad presencial y más de 24 000 alumnos en modalidad abierta. La UTPL al estar comprometida con el progreso social, realiza continuamente diversos proyectos de investigación con financiamiento interno que contribuyen a la producción científica del país, 7 laboratorios de prototipos cuyo objetivo es aprovechar las oportunidades del entorno para generar conocimiento e innovación.

Una labor característica de la universidad son las misiones universitarias que son espacios dinámicos de interacción que tienen como eje central resaltar el espíritu de la Universidad Técnica Particular de Loja como Universidad Católica; estas misiones consisten en realizar actividades tales como retiros espirituales, jornadas de reflexión, reconocimientos humanísticos al mismo personal de la

universidad, actividades con las iglesias locales, instituciones educativas, instituciones sociales y diferentes ámbitos de influencia de la universidad en el Ecuador a través de los centros universitarios, contribuyendo al desarrollo de los sectores más vulnerables a través de la extensión universitaria.

A continuación se hará una revisión de los instrumentos aplicados en las dos entidades.

Instrumentos

Para la investigación se utilizaron tres cuestionarios, el primero mide el nivel del bienestar subjetivo, el segundo mide el nivel de estrés laboral y el tercero evalúa estilos de afrontamiento básico del estrés. A continuación se describen dichos instrumentos.

Escala BIEPS-A

Se utilizó la Escala BIEPS-A realizada por Casullo (2002) la cual está compuesta por 13 aseveraciones que tienen tres posibles respuestas: a) en desacuerdo, b) ni de acuerdo ni en desacuerdo, c) de acuerdo. Las puntuaciones totales obtenidas se transforman en percentiles, estos percentiles expresan cuál es el nivel de bienestar reportado por el individuo.

Dentro de la escala, la autora realizó un análisis factorial de componentes principales de los 20 ítems de la escala BIEPS, previamente se comprobó que la matriz de las correlaciones era adecuada para este tipo de análisis (Test de Esfericidad de Bartlett= 688,57 < 0,001; índice de adecuación muestral Kaiser Meyer Olkin= 0,70) este procedimiento sirvió para eliminar los elementos que saturaran muy alto en más de un factor, de esta forma se eliminaron 7 de los 20 elementos iniciales. La autora señala haber obtenido una confiabilidad de 0.70 al calcular la prueba Alpha de Cronbach, sin embargo, comenta que estos valores

tienden a descender sensiblemente si se consideraban cada una de las escalas por separado, dado que cada subescala está compuesta por muy pocos elementos (alrededor de 0,50).

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Este cuestionario mide el estrés laboral, consta de veinticinco ítems en escala tipo Likert, relacionados con los estresores laborales agrupados en las siguientes áreas: 1) mejora de las condiciones laborales de trabajo, 2) factores intrínsecos del puesto y temporales del mismos, 3) estilos de dirección y liderazgo, 4) gestión de recursos humanos, 5) nuevas tecnologías, 6) estructura organizacional y 7) clima organizacional. Las opciones de respuesta van desde “la condición NUNCA es fuente de estrés” (1) hasta “la condición es SIEMPRE fuente de estrés” (7). Mayores puntuaciones en la escala indican mayor estrés laboral.

De acuerdo Medina, Preciado y Pando (2007) quienes realizaron la adaptación del instrumento para trabajadores mexicanos, la confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.92, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE)

Es un cuestionario diseñado por Sandín y Chorot (2002) para evaluar siete estilos básicos del afrontamiento del estrés: 1) focalizado en la solución del problema (FSP); 2) autofocalización negativa (AFN); 3) reevaluación positiva (REP); 4) Expresión emocional abierta (EEA); 5) evitación (EVT); 6) búsqueda de apoyo social (BAS) y 7) religión (RLG). Consta de 42 ítems, en formato Likert, los cuales se agrupan del número 0 al 4. Siendo 0 nunca y 4 casi siempre, en relación a los estilos que los entrevistados comúnmente afrontan situaciones estresantes.

Las correlaciones basadas en las puntuaciones factoriales son moderadas o bajas (Oscilando entre 0,40 BAS-FSP, y -0,03 FSP-AFN), lo cual confiere validez a la relativa independencia entre las dimensiones. La fiabilidad o consistencia interna se analizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach y de las correlaciones corregidas ítem- subescala. Las subescalas BAS, RLG y FSP presentan coeficientes $\geq 0,85$ (niveles excelentes), las subescalas EEA, EVT y EEP presentan coeficientes entre 0,71 y 0,76, el nivel más bajo lo obtuvo la subescala ANF con un coeficiente de 0,64; cómo es posible observar el CAE presenta una confiabilidad entre excelente y aceptable, ya que la escala cuenta con 6 elementos. Las correlaciones corregidas ítem- subescala presentan diferencias en la magnitud de las correlaciones ya que varían entre 0,44 (subescala REP) y 0,67 (subescala RLG) (Sandín y Chorot, 2002).

Procedimiento

Gracias al programa de movilidad estudiantil que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de México, fue posible recabar los datos requeridos en la Universidad Técnica Particular de Loja, en la ciudad de Loja, Ecuador; para poder realizar el estudio, se solicitó un permiso para aplicar los instrumentos a la directora del departamento de movilidad estudiantil María Dolores Mahauad, la cual accedió con gusto a la petición.

Los instrumentos fueron aplicados aproximadamente durante 3 meses, debido a que la extensión de los instrumentos es grande, fue un poco complicado que los trabajadores accedieran a contestarlos. Antes de entregar el instrumento se dio una explicación del objetivo de la investigación, en qué consistía y la forma de resolverlo, también se aclararon las dudas que iban surgiendo durante la resolución de los cuestionarios, comúnmente los instrumentos se le dejaban a la persona de dos días hasta dos semanas, el tiempo aproximado de resolución de los instrumentos fue de 2 días hasta 1 semana.

Para realizar la aplicación de los instrumentos en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala se siguió el mismo procedimiento, se llevó aproximadamente el mismo tiempo para realizar la aplicación, sin embargo, el tiempo de espera de para recoger los cuestionarios resueltos fue menor (De 2 días a 1 semana aproximadamente).

Al final de cada aplicación se revisó que se hubieran resuelto todos los ítems, y que las marcas en las respuestas fueran claras y se agradeció su participación.

Análisis de datos

Para analizar las características psicométricas de los instrumentos utilizados, se calculó el alfa de Cronbach, con respecto a la consistencia interna de los inventarios con los que se evaluó.

Así mismo, para analizar los datos demográficos se utilizó la estadística descriptiva. Posteriormente para analizar las diferencias entre las muestras se aplicó la prueba t de student, así como la prueba r de Pearson para calcular las correlaciones entre las mismas. El análisis fue asistido por el programa SPSS versión 23.

Gracias a que los datos obtenidos en la investigación resultan cuantiosos, la presentación de los resultados se llevó a cabo de la siguiente forma: en primer lugar se presentarán la descripción de las variables demográficas, seguido de la descripción de los puntajes obtenidos correspondientes a los tres instrumentos aplicados.

Para finalizar el análisis, se presentaron las correlaciones generales de ambas muestras, las características psicométricas de las pruebas y la comparación de las muestras.

3.3 Resultados

Características psicométricas de la prueba

Al realizar el análisis de la Prueba Alfa de Cronbach resultó satisfactorio en los tres instrumentos realizados.

La Escala BIEPS-A utilizada para medir el bienestar de la muestra, obtuvo un índice aceptable de consistencia interna ($\alpha=.770$), aunque fue el más bajo de las tres pruebas es un puntaje apto para poder afirmar que los datos obtenidos de la prueba son confiables. La prueba CAE que mide el estilo de afrontamiento del estrés obtuvo una confiabilidad elevada ($\alpha=.909$), por último, el puntaje de consistencia interna más alto se obtuvo al analizar la prueba CEL que mide el estrés ($\alpha=.926$).

3.3.1 Datos de ambas muestras (generales)

VARIABLES DEMOGRÁFICAS (MUESTRAS A Y B)

La media de edad de ambas muestras fue de 37.67 (DT= 10.36); el mínimo de edad fue de 21 años y el máximo de 64. La mayor proporción de los trabajadores participantes son mujeres con un porcentaje del 57% y 43% hombres. Poco más de la mitad de la muestra se encuentra en unión matrimonial 50.7%, 35.9% son solteros (as), 10.8% son divorciados (as) y 2.6% de la muestra son viudos (as). La media del ingreso económico de ambas muestras es de \$11,911.73, y la media de horas de trabajo es de 40.67 horas a la semana. El porcentaje del nivel de estudios de la muestra total se encuentra especificado en la Tabla 12. Como es posible observar la mayoría de los participantes tienen un posgrado (37.7%).

Tabla 12. Porcentajes del nivel de estudios en la muestra total.

NIVEL DE ESTUDIOS	PORCENTAJE
Primaria	2.6%
Secundaria	4.4%
Bachillerato	13.9%
Carrera técnica	18.8%
Licenciatura	19.2%
Posgrado	37.7%
Estudios truncos	2.6%
Ingeniería	.7%

El mayor porcentaje de los estudiantes ocupa un puesto docente o docente investigador (37.7%), seguido por el puesto de secretaria (11.9%) y el 11.2% es personal administrativo. Los demás puestos, como personal de seguridad, personal de mantenimiento, analistas, almacenistas, cajeros, jardineros y laboratoristas ocupan el resto de la muestra, cada uno de ellos ocupa menos del 6.6% del total de la muestra.

3.3.2. Descripción de los puntajes obtenidos en los instrumentos.

A nivel general la media muestral en el instrumento BIEPS- A fue de 35.3 (DT=3.48); es decir, la población general tiene un nivel medio de bienestar. Por otro lado, el Cuestionario de Estrés Laboral obtuvo una media de 66.04 (DT=1.26); por lo tanto, de acuerdo a este puntaje, el nivel general de estrés es bajo. Por último, en cuanto a las medias y desviaciones típicas relativas a las 7 subescalas del CAE, se puede apreciar que los sujetos suelen emplear con mayor frecuencia estas formas de afrontamiento a nivel general:

- Búsqueda de apoyo social (BAS): Media 10.82 (DT= 7.02).
- Focalizado en la solución del problema (FSP): Media 14.92 (DT= 5.41).
- Reevaluación positiva (REP): Media 13.10 (DT= 4.76).

Las subescalas que presentan las puntuaciones medias más bajas, es decir que se emplean con poca frecuencia, son:

- Expresión emocional abierta (EEA): Media 6.14 (DT= 4.37).
- Autofocalización negativa (AFN): Media 6.12 (DT= 3.65).
- Religión (RLG): Media 8.06 (DT= 7.10).

3.3.3. Descripción de las correlaciones generales

Mediante el análisis de correlaciones bivariadas realizado se puede afirmar que hay diversas correlaciones significativas entre los datos sociodemográficos y los resultados de los cuestionarios realizados, sin embargo todas las correlaciones obtenidas son débiles, como se puede observar en la Tabla 13.

Se muestran correlaciones significativas débiles entre el estrés laboral y la edad, las horas de trabajo, y los estilos de afrontamiento de reevaluación positiva (REP), Autofocalización negativa (AFN) y Religión (RLG). También se obtuvo una correlación significativa débil entre el bienestar y el modo de afrontamiento de afrontamiento de focalización en la solución del problema (FSP).

Las correlaciones negativas obtenidas que resultaron significativas también son débiles entre el estrés laboral y el bienestar reportado y entre el bienestar y los estilos de afrontamiento de autofocalización negativa (AFN), la evitación (EVT) y la expresión emocional abierta (EEA).

Por otro lado los estilos de afrontamiento estuvieron correlacionados con diversos datos sociodemográficos, todas las correlaciones obtenidas son débiles:

La reevaluación positiva (REP) se correlaciona positivamente con el nivel de estudios; es decir, que entre mayor nivel de estudios tiene la persona, utiliza con menos frecuencia este tipo de estilo de afrontamiento; la expresión emocional abierta (EEA) se correlacionó negativamente con la edad, la evitación (EVT) se

correlaciono positivamente con el nivel de estudios y con las horas de trabajo, la religión (RLG) con el género y con el nivel de estudios y por último la búsqueda de apoyo social tuvo una correlación negativa con la edad.

Tabla 13. Coeficientes de correlación entre variables.

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1 Edad	1															
2 Nac.	-.337**	1														
3 Genero	.056	.000	1													
4 Edo. Civil	.441**	-.274**	.114	1												
5 Niv.de Est	-.219**	.544**	.035	-.258**	1											
6 Ingreso	-.050	.560**	-.105	-.096	.539**	1										
7 Horas de trabajo	.090	.039	.123	.067	.114	.181*	1									
8 CEL	.181*	.010	.012	-.009	-.003	-.005	.205*	1								
9 BIEPS	.047	.013	-.158	-.058	.152	.128	-.069	-.258**	1							
10 CAEREP	-.040	.149	.082	-.265**	.212**	.050	.022	.180*	-.021	1						
11 CAEAFN	.061	.124	-.001	-.069	.030	.064	.138	.405**	-.304**	.391**	1					
12 CAEEVT	-.121	.176*	-.020	-.119	.171*	.120	.177*	.138	-.176*	.375**	.324**	1				
13 CAEFSP	-.086	.025	.012	-.285**	.121	.086	.040	.134	.228**	.583**	.125	.099	1			
14 CAEEEA	-.164*	-.093	.037	-.016	-.042	-.132	.161*	.156	-.333**	.038	.276**	.314**	.031	1		
15 CAERLG	-.001	.340**	.236**	-.140	.170*	.057	.100	.205*	-.118	.416**	.481**	.320**	.170*	.232**	1	
16 CAEBAS	-.178*	.166*	.056	-.226**	.108	.067	-.049	.083	-.045	.567**	.320**	.379**	.506**	.306**	.358**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

3.3.4. Comparación de las muestras

Comparación de datos demográficos

Se obtuvieron resultados importantes al realizar una comparación en ambas muestras, ya que algunos de los datos sociodemográficos que se obtuvieron tienen diferencias significativas entre las muestras A y B, tal es el caso del ingreso económico, el estado civil, nivel de estudio, entre otros. A continuación se mostrará el análisis de los datos sociodemográficos que resultaron más sobresalientes, sin embargo, tal como se vio anteriormente las diferencias entre cada una de las muestras, no influyó en los niveles de estrés y bienestar percibidos por los individuos, pero es posible que hayan influido en las diferencias existentes de los estilos de afrontamiento que utilizan las muestras.

- Análisis por ingreso económico

De acuerdo a los resultados obtenidos, es posible mencionar que existe una diferencia bastante grande en cuanto al ingreso económico en las muestras A y B (Tabla 14). La muestra ecuatoriana tiene un ingreso económico que duplica la media del ingreso de la muestra mexicana.

Ya que de la moneda que se emplea en ambos países difiere, el reporte de los datos se hizo basado en la moneda mexicana (peso), y la conversión que se realizó fue con base en el promedio que se reportó en el cambio del dólar en el año 2014, que fue en el año que la investigación fue realizada.

Tabla 14. Diferencia en el ingreso económico de las muestras.

	Nacionalidad	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Ingreso	Mexicano	7786.0267	4772.72128	551.10638
	Ecuatoriano	16037.4400	7261.91634	838.53387

Promedio en el cambio del dólar en el año 2014= \$13.30.

- Diferencia en el nivel de estudios de las muestras.

En cuanto al nivel de estudios, es posible afirmar que existe una gran diferencia entre las muestras, ya que más de la mitad de la muestra de los trabajadores ecuatorianos cuentan con un posgrado, y la muestra de los trabajadores mexicanos por su parte tienen una carrera técnica, el bachillerato o la licenciatura solamente, tal como se puede observar en la tabla 15.

Tabla 15. Diferencia en el nivel de estudio de las muestras.

		Nacionalidad		
		Mexicano	Ecuatoriano	Total
Nivel de estudios	Primaria	2	2	4
	Secundaria	6	0	6
	Bachillerato	21	0	21
	Carrera Técnica	22	6	28
	Licenciatura	14	16	30
	Posgrado	6	51	57
	Estudios truncos	4	0	4
Total	75	75	150	

- Diferencia en el estado civil de las muestras

Al analizar los datos de acuerdo al estado civil de las personas, también se observaron diferencias en las muestras. La muestra ecuatoriana tiene un mayor porcentaje de trabajadores casados, y solteros. Sin embargo, no existen trabajadores viudos y el porcentaje de divorciados es muy bajo, en comparación con los trabajadores mexicanos (Tabla 16).

Tabla. 16. Diferencia en el estado civil de las muestras.

		Nacionalidad		
		Mexicano	Ecuatoriano	Total
Estado civil	Soltero	21	33	54
	Casado	37	39	76
	Divorciado	13	3	16
	Viudo	4	0	4
Total		75	75	150

3.3.5. Comparación de diferencia de medias

- **Análisis de Escala BIEPS- A**

Para realizar el análisis de la Escala BIEPS-A, se utilizó una comparación de medias, por medio de una prueba T para muestras independientes.

Los resultados obtenidos en los cuestionarios de la Escala BIEPS-A indican que no existen diferencias significativas entre las medias de las muestras ($t=-0.164$; $gl=148$; $p > 0.05$), tal como se observa en la Tabla 17, es decir, que ambas muestras tienen prácticamente la misma percepción sobre el bienestar.

Tabla 17. Diferencia de medias por nacionalidad de la Escala BIEPS-A.

	Nacionalidad	Media	Desviación típ.	t	p
BIEPS	Mexicano	35.2533	3.46447	-.164	.696
	Ecuatoriano	35.3467	3.52402	-.164	.696

Análisis del Cuestionario de Estrés Laboral (CEL)

Al realizar el análisis del Cuestionario de estrés laboral, se utilizó una prueba t de student para muestras independientes, como es posible observar en la Tabla 18, no existen diferencias significativas entre las medias muestrales ($t= -0.120$; $gl=148$; $p > 0.05$). Las dos muestras obtuvieron un nivel de estrés bajo, ya que ambas medias se encuentran por debajo de la puntuación de 90.

Tabla 18. Diferencia de medias por nacionalidad del Cuestionario de Estrés Laboral.

	Nacionalidad	Media	Desviación típ.	t	p
CEL	Mexicano	65.7733	25.06940	-0.120	.905
	Ecuatoriano	66.3067	29.18393	-0.120	.905

Análisis del Cuestionario de Afrontamiento de estrés

Con base en los resultados obtenidos en el cuestionario de afrontamiento del estrés es posible afirmar que existen diferencias significativas en tres de los estilos de afrontamiento de estrés; a pesar de que no se obtuvo una diferencia en el nivel de estrés percibido por los individuos, el estilo de afrontamiento que utilizan es diferente si se toma en cuenta la nacionalidad de la persona.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la muestra ecuatoriana se inclina más por los estilos de afrontamiento de búsqueda de apoyo social (BAS) ($t = -2.043$; $gl = 148$; $p < 0.05$), religión (RLG) ($t = -4.399$; $gl = 148$; $p < 0.05$) y evitación del problema (EVT) ($t = 2.181$; $gl = 148$; $p < 0.05$), como se puede observar en la Tabla 19. El estilo de afrontamiento en el cual la diferencia es más notable es en la Religión, la diferencia entre las medias es muy amplia (Muestra A= 5.6, Muestra B=10.4), lo que quiere decir que la muestra ecuatoriana, tiene una gran preferencia por afrontar el estrés por medio del acercamiento a aspectos religiosos, tales como, rezar, pedir ayuda espiritual (sacerdote), acudir a la iglesia, poner velas, etcétera.

Tabla 19. Diferencia de medias por nacionalidad del cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE).

	Nacionalidad	Media	Desviación típ.	t	p
CAEBAS	Mexicano	9.6667	6.81480	-2.043	.043
	Ecuatoriano	11.9867	7.08919	-2.043	.043
CAERLG	Mexicano	5.6533	5.81120	-4.399	.000
	Ecuatoriano	10.4667	7.48392	-4.399	.000
CAEEVT	Mexicano	8.4267	4.77656	-2.181	.031
	Ecuatoriano	10.1067	4.65738	-2.181	.031

DISCUSIÓN

A lo largo de esta investigación se han abordado tres conceptos principales, el primero de ellos es el concepto del bienestar subjetivo, el cual es una valoración que el individuo realiza de su vida en general, incluyendo todas las esferas sociales y contextos en los que se desenvuelve; de acuerdo a Casullo (2002) para realizar esta valoración el individuo debe tomar en cuenta la autoaceptación de sí mismo, un sentido de los propósitos o el significado vital, el sentido de crecimiento personal o compromiso y el establecimiento de buenos vínculos personales. Existen diversos autores (Cuadra y Florenzano, 2003; Espinosa y Espinosa, 2008; Ryff, 1989, como se citó en Casullo, 2002) que argumentan la existencia de características o dimensiones que conforman el bienestar subjetivo, algunas de ellas son: aspectos afectivos y emocionales, aspectos cognitivos- valorativos, un alto sentido de coherencia, apreciación positiva de sí mismo, la capacidad de manejar de forma efectiva el medio, una alta calidad de vínculos profesionales, creencia de que la vida tiene propósito y significado, sentimiento de crecimiento y desarrollo, y sentido de autodeterminación.

Un concepto asociado al bienestar por la influencia que tiene sobre este es el estrés, que es definido como un acontecimiento estresor sobre un sujeto susceptible (Lazarus y Folkman, 1984, como se citó en Hombrados, 2010), el estrés tiene diversas consecuencias en el individuo, pero no todas son negativas, ya que, cuando un organismo se organiza para poder responder a las demandas que el medio genera sobre él, no es necesario que se produzca un desequilibrio orgánico, contrariamente se produce una relación satisfactoria entre el mundo exterior y el interior. Por otro lado, cuando el individuo es incapaz o no cuenta con los recursos suficientes para hacer frente al estímulo estresante, las consecuencias generadas por el estrés suelen ser dañinas. Las respuestas que puede presentar una persona frente al estrés, se pueden ubicar en dos campos: el psicológico y el biológico, las respuestas psicológicas a su vez engloban tres factores: emocional, cognitivo y de comportamiento.

Uno de los principales escenarios en los cuales se da con más frecuencia el estrés es en el contexto laboral, ya que en un mundo regido por competencias y la demanda y producción de nuevos productos, las empresas, y con ellas sus trabajadores se encuentran sometidos a múltiples presiones. La Organización Mundial de la Salud (2004) define al estrés laboral como “la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3).

El estrés laboral impacta en tres niveles: a) nivel individual: Hellriegel (2009) sitúa a los efectos en tres áreas: 1) fisiológico: presión arterial alta, ritmo cardiaco acelerado, sudoración, ataques de calor y frío, dificultad para respirar, tensión muscular, trastornos gastrointestinales y ataques de pánico., emocional y conductual; 2) emocionales: incluye ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, mal funcionamiento intelectual, nerviosismo, irritabilidad e insatisfacción laboral; 3) efectos conductuales que incluyen mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, consumo de alcohol y drogas, comportamiento impulsivo y dificultad para comunicarse; b) nivel institucional: de acuerdo a Carbajal y Rivas (2011) los efectos a nivel institucional son abandono o intenciones de abandono del puesto de trabajo, el absentismo laboral, y un mayor número de rotación y bajas laborales. Afirman que se asocia también con conductas de riesgo y un mayor número de accidentes de trabajo, así como un decremento en la producción a nivel organizacional; c) nivel social: Las principales consecuencias son asociadas a actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto, como consecuencias del estrés y el desgaste profesional, tales como la suspicacia, la agresividad, el aislamiento o la irritabilidad (Carbajal y Rivas, 2011).

La finalidad del presente estudio fue hacer una comparación del nivel de estrés laboral y del bienestar subjetivo en dos instituciones universitarias, así como la comprobación de la influencia del estrés en el nivel de bienestar percibido por los

trabajadores de dichas instituciones, no obstante, se obtuvieron otros datos importantes de destacar en el estudio.

Respecto a los resultados de estrés general es posible afirmar que de acuerdo a los puntajes obtenidos, se reporta un nivel medio tanto en el bienestar como en el nivel de estrés; en cuanto a las formas de afrontamiento, sobresalieron la búsqueda de apoyo social, focalizado en la solución del problema y reevaluación positiva.

El análisis mostró diversas correlaciones tanto positivas como negativas entre los datos examinados, sin embargo todas las correlaciones obtenidas se consideran débiles, por lo tanto, existe la posibilidad de que en las correlaciones obtenidas intervengan o afecten otras variables. La primera correlación positiva obtenida se obtuvo al analizar la edad y el estrés, con lo cual es posible afirmar que el estrés tiende a ser mayor a medida de que la edad del individuo avanza. Una investigación que respalda los datos obtenidos es el estudio realizado por Gabel-Shemueli, et. al (2012) en donde se afirma que los profesionales de mayor edad tienden a presentar mayor estrés, sobre todo si hay alguna relación con sus roles ocupacionales. Una posible interpretación que ofrecen los autores, podría ser relacionada a las etapas y fases de desarrollo de una línea de carrera profesional, es decir, cuando el profesional se acerca a su última etapa profesional, posiblemente su relación con el rol ocupacional y otros factores podrían aumentar su percepción al estrés laboral.

De igual forma se muestra una correlación positiva entre las horas de trabajo y el estrés, es decir, que cuando el individuo trabaja por más horas el estrés aumenta, esto puede deberse gracias a que al tener que permanecer por más horas en el trabajo el individuo se ve obligado a restar tiempo a otras actividades, por ejemplo, actividades de ocio, familiares, tiempo de reposo, etcétera. De acuerdo a la American Psychological Association el estrés relacionado al trabajo por un periodo prolongado puede afectar drásticamente su salud física. La preocupación constante con las responsabilidades del trabajo muchas veces nos dirige a tener

hábitos de alimentación erráticos y a no hacer suficiente ejercicio, resultando en problemas de obesidad, presión alta y altos niveles de colesterol.

Estresantes comunes en el trabajo como la percepción de tener una compensación baja, y trabajar largas horas, puede también acelerar el comienzo de la enfermedad del corazón.

Al correlacionar los estilos de afrontamiento con el estrés, también se obtuvo una correlación positiva con los estilos de reevaluación positiva, autofocalización negativa y religión, y el bienestar con el estilo de focalización en la solución del problema. Las correlaciones negativas que se obtuvieron fueron, en primer lugar entre el estrés laboral percibido y el bienestar del sujeto, entre más estrés percibe el individuo el bienestar reportado disminuye, debido a los efectos negativos que el estrés trae consigo.

La segunda correlación negativa fue entre el bienestar reportado y los estilos de afrontamiento de autofocalización negativa, evitación y expresión emocional abierta. Castaño y León (2010) sostienen que “Cuando hablamos de la relación entre las estrategias de afrontamiento y su adecuación a la situación, nos encontramos con que las estrategias de afrontamiento activo orientadas a afrontar la situación de estrés son usualmente descritas como adaptativas; mientras que aquellas denominadas pasivas, que consisten en la ausencia de afrontamiento o conductas de evitación, son consideradas desadaptativas” (p. 255). Este planteamiento permite argumentar que de los tres estilos de afrontamiento correlacionados negativamente con el bienestar uno de ellos tiene una función (expresión emocional abierta) adaptativa y los otros dos (autofocalización negativa y evitación) se encuentran orientados a afrontar el estrés de forma desadaptativa.

Siguiendo esta línea, es posible argumentar que los resultados obtenidos en la presente investigación son contrarios a otros estudios consultados, por ejemplo, en las conclusiones obtenidas por París y Omar (2009) se afirma que el bienestar

subjetivo se asocia negativamente con estrategias desadaptativas y positivamente con estrategias de resolución de problemas y de distanciamiento.

En otra investigación consultada, realizada por Macías, Madariaga, Valle, Zambrano, (2013) se determina que existe una relación positiva entre salud, apoyo social y la alta autoestima, que sirve como ente amortiguador sobre los efectos negativos del estrés, también afirman que el afrontamiento activo, orientado a afrontar la situación de estrés, está asociado negativamente con el distrés, ya que los sujetos se movilizan para lidiar con la enfermedad de una forma activa y positivamente, y protegerse mentalmente del malestar. En consecuencia, los esfuerzos cognitivos que no se dirigen a la solución del problema favorecen en los sujetos actitudes y pensamientos pasivos asociados al distrés emocional.

Al realizar comparaciones de los datos sociodemográficos de las muestras, se obtuvieron diferencias muy notables, sin embargo, ninguna de estas diferencias influyó en los niveles de estrés y bienestar reportados; la primera diferencia se obtuvo al comparar las medias del ingreso económico entre los trabajadores, se puede notar que la desigualdad es muy grande, ya que el ingreso de los trabajadores ecuatorianos es de más del doble que el de los trabajadores mexicanos. Sin embargo, Medina (1998), determina que cuando se realiza una investigación que evalúa el nivel de vida de la población, la elección del indicador apropiado no puede descansar sólo en criterios estadísticos o de teoría económica. Es indispensable tomar en cuenta también consideraciones teóricas, estadísticas y normativas que condicionan la capacidad explicativa del ingreso y el gasto como indicadores apropiados para medir el bienestar. Es decir, no es posible explicar el nivel de bienestar de una persona por medio de la situación económica que posee, sin considerar los factores contextuales, como las necesidades, gustos, demanda de bienes y servicios, la capacidad económica del hogar, etcétera. Además, como anteriormente se revisó, Cuadra y Florenzano (2003) sostienen que el dinero resulta importante en medida que se transforma en un medio para lograr fines del individuo, sin embargo no es un predictor muy seguro de felicidad.

Otra diferencia encontrada entre las muestras fue observada en el nivel de estudios de los trabajadores, ya que los trabajadores de la universidad ecuatoriana tienen en promedio un mejor nivel académico; también se observaron diferencias en cuanto al estado civil de las muestras, en gran parte de la muestra ecuatoriana los trabajadores se ubican en un estado civil, ya sea de soltería o casados, en cambio en la muestra mexicana existen trabajadores solteros, casados, divorciados y viudos. Una explicación que puede ser otorgada a esta diferencia es que la universidad de Loja, Ecuador, es una institución católica y gracias a ello los trabajadores y estudiantes tiende a ser creyentes y practicantes de la religión católica, (este dato también se corroboró, como se revisará más adelante, en el estilo de afrontamiento preferente por la muestra) como es bien sabido el divorcio, desde la perspectiva de la religión católica adquiere un carácter inmoral a causa del desorden que introduce en la célula familiar y en la sociedad. De acuerdo a Rodríguez (2006), la religión católica acentúa la indisolubilidad extrínseca absoluta del matrimonio canónico y el catecismo de la iglesia católica señala que el divorcio es inmoral porque causa un desorden en la vida de la familia, ya que se dañan los esposos entre sí, se daña a los hijos enormemente, haciéndoles vivir situaciones de angustia. Se dice también, que es una “plaga social” por su efecto contagioso y porque destruye directamente a la base de la sociedad, la familia. En ese sentido, se ha demostrado que el matrimonio aunque es fuente de tensiones, también proporciona varios beneficios siendo en muchos casos fuente de identidad y de autoestima (Cuadra y Florenzano, 2003), por lo que puede tener un efecto protector contra el estrés.

Al realizar la comparación de los puntajes obtenidos en las pruebas, no se observaron desigualdades en los niveles de estrés laboral y bienestar entre las muestras de los trabajadores, no obstante, se han obtenido diferencias en los estilos de afrontamiento. Es decir, ambas muestras tienen un nivel medio de estrés laboral, pero la forma en la que afrontan el estrés, cuando se llega a presentar, es diferente.

La muestra ecuatoriana muestra una mayor inclinación por los estilos de afrontamiento de búsqueda de apoyo social, religión y evitación del problema, esto significa que los trabajadores de la muestra obtenida en Ecuador, tienden a afrontar el estrés compartiendo el problema con otras personas, ya sea conocidas o desconocidas con el fin de buscar apoyo en su resolución, reflejando el problema y las soluciones en actos que tienen que ver con la fe o creencia de alguna religión, por ejemplo, la asistencia a templos o iglesias, rezar, etcétera y también intentando evitar o huir de la situación y/o sus consecuencias. Al ser una universidad católica como se mencionó previamente, es comprensible que la muestra de la universidad de Loja adopte el estilo de afrontamiento basado en la religión. Por otro lado la preferencia por los estilos de evitación y búsqueda de apoyo social, puede ser explicados por la diferencia de cultura existente en el contexto de las universidades, ya que la universidad ecuatoriana se encuentra en una ciudad regional, se permite argumentar que la cultura tiende a estar inclinada hacia el colectivismo; en cambio la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, se encuentra ubicada en una gran urbe, lo que favorece que las personas adopten una cultura individualista. Dorantes y Matus (2002) afirman que las grandes urbes empobrecen las relaciones sociales, fomentan la incivildad y la indiferencia hacia los demás.

Shore (1996, como se citó en Lazarus, 2000) reconoce que:

“un factor elemental en la antropología es la forma de transmisión de la cultura normativa, que está constituida por una serie ambiental de condiciones, y el modo en que se internaliza por los individuos de dicha cultura. Las personas pertenecemos y mantenemos relaciones sociales con numerosos grupos, lo que complica nuestro modo de manejar las demandas, limitaciones y oportunidades sociales y reconciliarlas con nuestras metas y creencias personales” (p. 79).

Por otro lado, Castaño y León (2010) afirman que las personas que se describen a sí mismas como extravertidas, cálidas y sociables, tienden a utilizar de forma más frecuente estrategias activas, buscando el contacto con otras personas a las que contar sus dificultades y expresar sus emociones, lo que se enlazaría con la importancia del apoyo social para la salud mental y su influencia sobre el bienestar social.

Otro dato incompatible con los resultados de esta investigación fue planteado por el noticiero CNN en el año 2012, al consultar un estudio realizado en Estados Unidos publicado por Gallup, en el cual se afirma que las personas muy religiosas fueron calificadas en el nivel de bienestar mejor que las personas no religiosas; esta relación es independiente de la proporción de religiosidad de las personas (muy religiosas, medianamente religiosas y las no religiosas) en cada grupo, y está más relacionada con la fe misma. De acuerdo a Valiente-Barroso y García (2010) existe evidencia del papel positivo que la práctica religiosa o espiritual puede desempeñar como factor promotor de salud y bienestar, incluso apoyan la implementación más formal de la religiosidad del paciente en los protocolos de diagnóstico y tratamiento.

Es imprescindible que se cree conciencia de la importancia que tiene adoptar estrategias de afrontamiento eficaces para hacer frente a las situaciones de estresantes, ya que esto evitaría que se generen los malestares que el estrés trae consigo. Principalmente en el ámbito laboral que es el lugar al que el individuo destina gran parte de su tiempo, gracias a que las jornadas laborales suelen ser extensas; es importante que las empresas comiencen a brindar la importancia necesaria al mantenimiento del bienestar de sus trabajadores pues el estrés laboral tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos, sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa.

De acuerdo a Rodríguez (2005) lo idóneo es intervenir sobre las causas que provocan el fenómeno, por medio de los siguientes pasos: a) compromiso de la dirección; b) identificación, análisis y valoración de las causas que pueden provocar

el estrés; c) estudio y propuesta de soluciones; d) diseñar la intervención y e) llevar a cabo la intervención, dando seguimiento para comprobar que las medidas adoptadas son adecuadas. Esta intervención deberá realizarse con base en dos puntos de vista, 1) preventivo: adaptando el puesto de trabajo al trabajador/a y otorgando al individuo una formación sobre el funcionamiento interno, ejecución del trabajo y resolución de conflictos; 2) terapéutico: servicios de apoyo médico y psicológico y la intervención sobre el comportamiento de los mandos superiores hacia los trabajadores, desarrollando alguna de las siguientes actuaciones: delegar la responsabilidad de la toma de decisiones, preguntar las opiniones de los trabajadores, dar oportunidades para dar ideas, dar pronta respuesta a las preguntas y sugerencias, tener conciencia y respuesta hacia los sentimientos y necesidades de los trabajadores, expresar un sincero interés por el bienestar del personal, aumentar la responsabilidad del individuo sobre su propio trabajo, conceder autoridad adicional a la persona en su actividad, asignar tareas especializadas, habilitándoles para llegar a ser expertos y proporcionar retroalimentación al trabajador sobre el desempeño de su tarea.

Chanes, Pérez y Castello (2010) comentan que una organización sana, tiene bajos niveles de enfermedad, lesiones e invalidez en su personal y también es más competitiva. Y las características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad son: el reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo, oportunidades para el fomento de la carrera, una cultura de organización que valora al trabajador individual y acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos.

Para concluir, es posible resaltar la relevancia los efectos que el estrés laboral tiene sobre la salud y el bienestar, así como la adopción de estilos de afrontamiento que resulten eficaces para hacer frente a las situaciones estresantes que se presentan en la vida cotidiana. El campo de investigación del estrés laboral constituye actualmente una línea esperanzadora en la cual es necesario profundizar, así como en el tema del afrontamiento en la cual se necesita la

elaboración de modelos que permitan crear programas de rehabilitación, prevención y la creación de instrumentos válidos para su medición.

BIBLIOGRAFÍA

Abio, G. (2006). El modelo de "flujo" de Csikszentmihalyi y su importancia en la enseñanza de lenguas extranjeras. *Revista Redele*, 6. Recuperado de: http://www.mecd.gob.es/dctm/redele/MaterialRedEle/Revista/2006_06/2006_redELE_6_01Abio.pdf?documentId=0901e72b80df9eed

American Psychological Association (2014). *Manual Diagnóstico y estadístico de los Trastornos Mentales*. Recuperado de: http://data.edras.cl/resources-files-repository/dsm-iv_castellano-completo.pdf

American Psychological Association (2015). *Los distintos tipos de estrés*. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

American Psychological Association (2016). *Salud mental/corporal: Estrés en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-trabajo.aspx>

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.

Astudillo, P. Nugra, D. López, L. y López, S. (2014). *Análisis FODA de la Ciudad de Loja*. Recuperado de: https://prezi.com/dptfq_bnomjy/analisis-foda-de-la-ciudad-de-loja/

Benito, M. Simón, M. Sánchez, A. y Matachana, M. (2011). *Estrés y ansiedad: Cuidados auxiliares de enfermería*. España: McGraw-Hill.

Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina universitaria*. 12(47), 142-143.

Blandín, J. y Martínez, D. (2005). Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Militar. *Archivos venezolanos de psiquiatría y neurología*, 51(104). Recuperado de: <http://svp.org.ve/images/articulo2n104.pdf>

Buendía J. (1993). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Pirámide.

Camargo, B. (2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86.

Carbajal, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos del estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 1-262.

Castaño, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2), 245- 257.

Castaño, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257.

Castro, A. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23), 43-72.

Casullo. M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paídos.

Centro de estudios de finanzas públicas (2001). *Situación Económica y Finanzas Públicas del Estado de México*. Recuperado de: <http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/cefp0032002.pdf>

Centro de estudios de finanzas públicas. (2001). *Situación Económica y Finanzas Públicas del Estado de México*. Recuperado de: <http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/cefp0032002.pdf>

Chanes, H. Pérez, M. y Castello, L. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Recuperado de http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf

Chiang, M. y Martínez, K. (2009). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Recuperado de: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>

Cirera, O. Aparecida, E. y Rueda, V. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*. 15(29), 67-80.

Cohen, E. y Lazarus, R. (1979). *Coping with stress of illness*, San Francisco: Jossey- Bass.

Comín, E. De la Fuente, I. y Gracia, A. (2015) *El estrés y el riesgo para la salud*. España: MAZ, departamento de prevención.

Correa, F. Contreras, C. Ramírez, A. López, E. (2002). *Dimensiones del individualismo, colectivismo en México: Un estudio exploratorio*. Recuperado de: http://www.geocities.ws/seminario_lewin/AMEPSO02/Dimension.pdf

Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de psicología de la universidad de Chile*, 12(1), 83- 96.

Cuenca, M. (2011). *El reciclaje en Loja*. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/1593>

Daneri, F. (2012) *Psicobiología del Estrés*. Recuperado de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf

Dávila, P. (2013). *Cuarto informe de actividades. Facultad de Estudios Superiores Iztacala*. Recuperado de: http://direccion.iztacala.unam.mx/PDFs/cuarto_informe_PDDA.pdf

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2013). Recuperado de: <http://rae.es/recursos/diccionarios/drae>

Dorantes, H. y Matus, G. (2002). El estrés y la ciudad. *Revista del centro de Investigación*, 5(18), 70-77.

Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Resultados preliminares. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, (56), 57-98.

Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid: Pirámide.

Espinosa, X. y Espinosa, M. (2008). Aspectos conceptuales e históricos del sentido de coherencia propuesto por Antonovsky: ¿Una alternativa para abordar el tema de la salud mental? *Informes psicológicos*, 10 (11), 275-300.

Fernández, J. Fernández, M. y Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento. *Revista Española Salud Pública*, 2(84) ,169-187.

Fernández, M. (2001). *El estrés humano un problema individual con solución*. Salamanca: Universidad Pontificia Salamanca.

Figuroa, M. Contini, N. Lacunza, A. Levin, M. y Estévez, 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. *Anales de psicología*, 1 (1), 66-72.

Gabel-Shemueli, R. Peralta, V. Paiva, R. y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290.

Galán, S. y Camacho, E. (2012). *Estrés y salud: Investigación básica y aplicada*. México: Manual Moderno.

García-Viniegras, C. y González, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista cubana de Medicina General*. 16(6), 586- 592.

Gil, M. (2007). *Psicología social y bienestar*. Zaragoza: Prensas universitarias de Zaragoza.

González, R. Castilla, I. Casullo, M. y Bernabéu, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*, 14(2), 363- 368.

Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Universidad de Extremadura.

Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 73-84.

Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento organizacional. Estrés y agresión en el lugar de trabajo*. México: Cengage Learning.

Hernán, M. Morgan, A. y Mena, A. (2010). *Formación en salutogénesis y activo para la salud*. New York: Escuela Andaluza de Salud Pública.

Hernández, J. Pineda, C. y Romero, E. (2009). *Estrés laboral como causante de riesgo laboral*. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/208/1/Estres%20Laboral%20como%20causante%20de%20riesgo%20laboral.pdf>

Hombrados, M. (2010). *Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). *Panorama sociodemográfico del estado de México*. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/mex/Panorama_Mex.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Bienestar autorreportado en México*. Recuperado de: <http://www.inegi.org.mx>

Jiménez, M. Gutiérrez, A. Hernández, L. y Contreras, C. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, 24 (2), 353-360.

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. España: Desclée de Brouwer.

Macías, A. Madariaga, C. Valle, M. Zambrano, J. (2013) Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30 (1), 123- 145.

Martínez, A. Piqueras, J. e Inglés, C. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 14(37), 1-24.

Medina, F. (1998). *El ingreso y el gasto como medida del bienestar de los hogares: Una evaluación estadística*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11362/31213>

Medina, S. Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*.8 (4). Recuperado de: http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm#

Merica, D. (2012). *Las personas más religiosas tienen un índice mayor de bienestar*. Recuperado de: <http://mexico.cnn.com/salud/2012/02/19/las-personas-mas-religiosas-tienen-un-indice-mayor-de-bienestar>

Moreno, J. A., y Martínez, A. (2006). Importancia de la Teoría de la Autodeterminación en la práctica físico-deportiva: Fundamentos e implicaciones prácticas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 6(2), 39-54.

Nogareda, S. (1994). *Fisiología del estrés*. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf

Organización Mundial de la Salud (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. México: Fondo de Cultura Económica.

París, L. y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 19(2), 167-175.

Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Prevención, trabajo y salud. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18-38.

Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Perales, A. (2008). Ética institucional y estrés laboral. *Acta médica peruana*, 25(1), 50-51.

Ramalhosa, F. y Minkel, C. (2002). *Características de la migración en la provincia de Loja, Ecuador*. Recuperado de: http://acoge2000.homestead.com/files/Loja_Migracion.pdf

Rodríguez, J. (2006). *Indisolubilidad y divorcio en la historia del matrimonio cristiano y canónico ¿Indisolubilidad extrínseca relativa del futuro?* Recuperado de:

file:///C:/Users/Gabriela%20Hern%C3%A0ndez/Downloads/Dialnet-IndisolubilidadYDivorcioDelMatrimonioCristianoYCan-1465565.pdf

Rodríguez, M. (2005). *El estrés en el ámbito laboral*. Madrid: Unión Sindical Obrera.

Rojas, M. (2011) El bienestar subjetivo: su contribución a la apreciación y la consecución del progreso y bienestar humano. *Revista internacional de estadística y geografía*, 2(1), 64-77.

Rosa-Rodríguez y Quiñonez-Berrios, A. (2013). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 5(1), 7-17. Recuperado de: <http://revistagriot.uprrp.edu/archivos/2012050101.pdf>

Ruano F. y Rendón, P. (2003). *Qué entender por calidad y CV en el trabajo en un mundo globalizado*. México: Ediciones RR.

Ryan, R. y Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American Psychological Association*, 55, 68- 78. doi: 10.1037110003-066X.55.1.68

Sánchez, G. (2015) *Una clasificación del estrés*. Recuperado de <http://encolombia.com/medicina/psiquiatria-salud-mental/cerebro-mente-estres/clasificacion-estres/>

Sandín, B. y Chorot, P. (2002). Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (CAE): desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología Clínica*, 8 (1), 39-54.

Sandín, B. y Chorot, P. (2003). El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157.

Segurado, A. y Argulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.

Sempere, J. Acosta, A. Abdallah, S. y Ortí, M. (2010) *Enfoques sobre el bienestar y el bien vivir*. Madrid: FUHEM

Urzúa, A. y Caqueo-Úrizar, A. (2012) Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Sociedad Chilena de Psicología Clínica*, 30(1), 61-71.

Uzín, O. (2007) *La felicidad desde el punto de vista filosófico*. Recuperado de <http://www.topia.com.ar/articulos/la-felicidad-desde-el-punto-de-vista-filos%C3%B3fico>

Valdés, M. (1991). Dos aspectos en el concepto de bienestar. *Revista Doxa*. (9), 69-89.

Valiente-Barroso, C. y García-García, E. (2010). La Religiosidad como factor promotor de salud y bienestar para un modelo multidisciplinar de atención psicogeriatrica. *Psicogeriatría*, (2), 153-165.

Yarce, J. (2014). De la cultura del hacer a la cultura del ser. Recuperado de: <http://www.grandespymes.com.ar/2015/08/09/de-la-cultura-del-hacer-a-la-cultura-del-ser/>.

