



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
DIVISIÓN DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA**

**Relación de la Calidad de Vida en el Trabajo con el Estrés  
Laboral en personal de la salud**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:**

**MARÍA DEL CARMEN DÍAZ PÉREZ  
NÚMERO DE CUENTA : 300065370**

**DIRECTORA DE TESIS:  
DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ**

**REVISORES DE TESIS:  
MTRA. MARÍA TERESA GUTIÉRREZ ALANÍS  
LIC. MARCO ANTONIO VICARIO OCAMPO**

**COMITÉ DE SINODALES:  
MTRA. ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA  
MTRA. MA. DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS**

**CIUDAD DE MÉXICO, 2017**

**Proyecto PAPIIT IN305014**





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.

## **Agradecimientos**

Dedico todo mi trabajo: a mi madre Juana Pérez Estrada por su fortaleza ante la vida y a mis hijos Emmanuel y Rebeca por estar siempre presentes en mi vida, por impulsarme y creer en mí.

Agradezco:

A la UNAM por permitirme ser parte de esta institución, la máxima casa de estudios y brindarme la posibilidad de formarme profesionalmente.

Al Proyecto PAPIIT IN305014 por el apoyo otorgado a la investigación.

A la Dra. Juana Patlán Pérez especial reconocimiento por su interés mostrado por mi trabajo y las sugerencias recibidas, con quien me encuentro en deuda por el ánimo infundido y la confianza en mí depositada. Agradeciendo sinceramente a la Dra. Patlán, a quien admiro por su constancia y convicción en la investigación y quien deja en mí un gran ejemplo de profesionalismo.

A la Mtra. María del Socorro Laura Escandón Gallegos, Mtra. Isaura Elena López Segura, Mtra. María Teresa Gutiérrez Alanís y al Lic. Marco Antonio Vicario Ocampo por la ayuda recibida, por sus aportaciones, su orientación, seguimiento y supervisión de mi proyecto.

## Índice

Resumen .....	6
Introducción .....	7
1. Marco teórico.....	10
1.1 Calidad de vida en el trabajo .....	10
1.1.1 Antecedentes de la CVT .....	10
1.1.2 Definición de CVT .....	12
1.1.3 Principales perspectivas teóricas de la CVT .....	20
1.1.4 Dimensiones de la CVT .....	21
1.2 Estrés .....	25
1.2.1 Delimitación conceptual del estrés.....	25
1.2.2 Modelos del estrés.....	38
1.2.2.1 Modelo de la valoración de Lazarus.....	39
1.2.2.2 Modelo demandas-control de Karasek.....	41
1.2.2.3 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll .....	46
2. Metodología de la investigación.....	49
2.1 Planteamiento del problema de investigación .....	49
2.1.1 Preguntas de investigación .....	50
2.1.2 Objetivo General.....	50
2.1.3 Objetivos Específicos.....	50
2.1.4 Justificación de la investigación .....	50
2.1.5 Hipótesis.....	51
2.1.6 Tipo y diseño de la investigación .....	51
2.1.7 Variables y definición de las variables .....	52
2.1.8 Instrumentos de medición .....	54
2.1.8.1 Calidad de Vida en el Trabajo de Patlán (2013).....	54

2.1.8.2 Escala de Demanda-Control-Apoyo .....	57
2.1.9 Población y muestra .....	57
2.1.10 Contexto y escenario .....	57
2.1.11 Procedimiento.....	58
2.1.12 Análisis de datos.....	58
3. Resultados .....	60
3.1 Estadísticas descriptivas de la muestra .....	60
3.2 Análisis de confiabilidad de la ECVT.....	65
3.3 Análisis de confiabilidad de la EDCA .....	66
3.4 Estadísticas descriptivas de la ECVT.....	67
3.5 Estadísticas descriptivas de la EDCA .....	68
3.6 Estadísticas descriptivas de los síntomas y trastornos psicosomáticos .....	69
3.7 Relación entre ECVT y la EDCA.....	71
3.8 Relación entre la CVT y las variables sociodemográficas.....	75
3.8.1 Relación entre la CVT y las variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.....	75
3.8.2. Relación entre ECVT y variables sociodemográficas: resultados del análisis t Student.....	77
3.8.2.1 Relación entre CVT y género al que se pertenece: resultados de la prueba t de Student.....	77
3.8.2.2 Relación entre CVT y tener hijos: resultados de la prueba t de Student.....	79
3.8.2.3 Relación entre CVT y tener personal a cargo: resultados de la prueba t de Student.....	80
3.8.3. Relación entre ECVT y variables sociodemográficas: resultados del análisis de la varianza.....	81
3.8.3.1 Relación entre ECVT y nivel de educación: resultados del análisis de la varianza..	81
3.9 Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas.....	85

3.9.1. Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.....	85
3.9.2. Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis t Student.....	87
3.9.2.1 Relación entre EDCA y género al que se pertenece: resultados de la prueba t de Student.....	87
3.9.3. Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis de la varianza.....	91
3.9.3.1 Relación entre la EDCA y el turno en que se labora: resultados del análisis de varianza.....	91
3.9.4 Relación entre las dimensiones de Demanda - Control - Apoyo.....	93
3.9.4.1 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo y Control de procesos laborales. ....	93
3.9.4.2 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo y Apoyo social de compañeros de trabajo. ....	94
3.9.4.3 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo y Apoyo social del superior.....	95
3.9.4.4 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo e Inseguridad laboral. ....	96
4. Conclusiones.....	102
Referencias .....	110
Anexos .....	123

# Relación de la Calidad de Vida en el Trabajo con el Estrés Laboral en personal de la salud

## Resumen

La calidad de vida en el trabajo y el estrés laboral son variables que tienen un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores de la salud y actualmente se ha acrecentado su importancia para ser estudiadas por todo tipo de organizaciones. El objetivo del presente trabajo fue determinar la confiabilidad de la ECVT y de la EDCA, así como la relación que existe entre los factores de estas escalas y las variables sociodemográficas. Se realizó una investigación ex post-facto, transversal y correlacional con una muestra de 102 trabajadores de la salud. Los resultados obtenidos arrojan óptimos niveles de confiabilidad tanto en la ECVT (*Alpha* de *Cronbach*  $\alpha = .956$ ) como en la EDCA (*Alpha* de *Cronbach*  $\alpha = .919$ ). Y además se confirmó la relación estadísticamente significativa entre los factores de estrés y calidad de vida en el trabajo, así como entre estas variables sociodemográficas.

**Palabras clave:** estrés laboral, calidad de vida en el trabajo, salud ocupacional, salud.

# **Relación de la Calidad de Vida en el Trabajo con el Estrés Laboral en personal de la salud**

## **Introducción**

El personal de salud es el factor humano fundamental en el proceso de producción de los servicios en el sistema de salud; en la mayoría de los casos es personal que tiene contacto con usuarios, exceso de demandas, presiones y control del trabajo; como prestadores de servicios las condiciones en que se realizan sus actividades laborales pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, por tanto su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por riesgos en el lugar de trabajo (OMS, 2006). En cuanto a lo anterior, es importante considerar que según las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la OMS (2003), las condiciones de trabajo para la mayoría de los tres mil millones de trabajadores en el mundo no reúnen los estándares y guías mínimos establecidos por estos organismos para la salud ocupacional, la seguridad y la protección social (Patlán, 2013).

La calidad de vida (CV) es un tema de actualidad en la gestión del factor humano de las organizaciones; enfoca al individuo como un ser social, con necesidades físicas, mentales, espirituales, económicas y emocionales (Guzmán, 1987). La OMS, define la CV como la percepción que tiene el individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y el sistema de valores en el que vive, en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones (Skevington, Lotfy & O'Connell, 2004).

El concepto no nace como tal, sino que surge de una evolución conceptual; entre las primeras acepciones que se encuentran relacionadas con él, se destacan

el nivel y la condiciones de vida, felicidad y el bienestar, entre otros (González, Hidalgo y Salazar, 2007). Es un concepto subjetivo que está relacionado con la percepción que tienen las personas acerca de su vida, en el sentido de sentirse satisfechas con sus propias expectativas y proyectos (Espinosa y Morris, 2002), es claro que es una noción inminentemente humana.

Y aunque el significado de la vida es responsabilidad de cada persona y depende de muchos factores, existen algunos aspectos que la empresa puede cuidar para favorecer la realización de las personas que laboran en ella. Estos aspectos ayudan a conformar una buena "calidad de vida".

La preocupación por la calidad de vida en el trabajo (CVT) parte de la necesidad de humanizar el entorno del trabajo y a la mejora de la CV. El informe El trabajo en el mundo 2014: el desarrollo a través del empleo, que ofrece un análisis exhaustivo de 140 países emergentes y en desarrollo, muestra por primera vez que invertir en empleos de calidad a través de la disminución del empleo vulnerable y la reducción de la pobreza de los trabajadores da lugar a un crecimiento económico más fuerte. También constata que las inversiones en empleos de alta calidad tienden a estar acompañadas por una reducción de las desigualdades de los ingresos (OIT, 2014).

La CVT se refiere a la motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos; desarrollo integral del trabajador; estrategias del cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial/productivo (Segurado y Agulló, 2002).

El trabajo en sí mismo es positivo para el ser humano, sin embargo, del concepto general de CV, se pasa a relacionarlo con la salud; determinadas condiciones laborales pueden perjudicarla. Uno de estos riesgos es estar sometido a determinadas condiciones de trabajo que, por su organización, contenido, tareas o interacciones puede generar estrés (Bartolomé, Fernández y Sánchez, 2007).

El estrés se presenta cuando el individuo está ante las exigencias que él se impone y que no puede realizar, o cuando la persona permanece expuesta a exigencias del medio ambiente que no puede cumplir. Esta discrepancia afecta directamente el desempeño laboral que las personas tienen en su medio de trabajo. El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede producir desde una enfermedad psíquica, hasta una enfermedad física. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo (OMS, 2004).

Por todo lo anterior, se destaca el interés por conocer en términos de medición, los indicadores de CVT en la muestra estudiada, y la relación de éstos con estrés laboral y algunas variables sociodemográficas. Aplicando para ello, la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) de Patlán (2013) para medir la CVT y la Escala de Demandas-Control-Apoyo (EDCA) para identificar la presencia de factores de estrés laboral.

El presente trabajo está formado por el marco teórico en el que se hace referencia a la CVT, así como al estrés laboral y el efecto que tienen en la vida laboral y personal de los trabajadores. En el apartado de metodología de la investigación, se presenta el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, las hipótesis y el modelo hipotético sometido a prueba en la investigación realizada, la muestra de participantes, las variables y los instrumentos de medición, el procesamiento y el análisis de los datos. Posteriormente, se presentan los resultados obtenidos en la investigación y, finalmente, se presentan las conclusiones, la discusión y las recomendaciones.

## **1. Marco teórico**

A continuación, se define la CVT y el estrés laboral, y se sustenta la relación entre estas dos variables con el fin de sostener las variables de la investigación.

### **1.1 Calidad de vida en el trabajo**

#### **1.1.1 Antecedentes de la CVT**

Actualmente la sociedad y las organizaciones han advertido lo fundamental que es realizar trabajos que hagan posible y potencien la CVT de los individuos; como una medida de bienestar, logrando un equilibrio en la relación económica, social y psicológica entre la organización y los trabajadores; representando para ellas una oportunidad de mayor efectividad organizacional y desarrollo personal de los individuos.

Como es bien sabido, la administración científica antigua se centraba en la especialización y en estructuras tradicionales, a medida que la industria iba creciendo se buscaba reducir los costos y contratar mano de obra barata y poco calificada, lo cual comenzó a tener repercusiones en las organizaciones, principalmente porque se notó ausentismo, aburrimiento por las tareas, alta rotación de personal y la calidad de los resultados sufrió un descenso. Ante una situación como esa, los directivos de las empresas decidieron actuar con rigidez en la supervisión y el control de las actividades, lo que con el tiempo llevó a un proceso de deshumanización del trabajo (Granados, 2011).

Fueron innumerables las aportaciones, pero de manera aislada que buscaban mejorar las condiciones de los trabajadores, no es hasta finales del Siglo XIX, que algunas empresas compartían parte de sus ganancias con sus trabajadores para mejorar la CVT. Elton Mayo en 1933, quien con sus estudios verificó la influencia de los factores ambientales en el desempeño de los trabajadores; desde entonces, pueden apreciarse los inicios de un movimiento que busca humanizar las condiciones del trabajo.

La preocupación por la CVT cobra un especial interés en la década de los años 70 en los EE.UU., donde alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del *Movimiento de Calidad de Vida Laboral*. Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su CV. A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional, para recibir los influjos del enfoque Sociotécnico y de la Democracia Industrial. Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como *Movimiento de Calidad de Vida Laboral* (Segurado y Agulló, 2002).

El término “calidad de vida laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación (Chiavenato, 2004).

Hofstede se refirió a la CVT como la tercera revolución industrial: la primera revolución industrial fue cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores; la segunda revolución se caracterizó por el reemplazo del proceso mental de los trabajadores por medio de las computadoras y otras tecnologías, y la tercera revolución es la mejora de la CVT para lograr la humanización del trabajo (Cooper, 2009).

Granados (2011) hace una recopilación de investigaciones que muestran los beneficios que trae para la organización la implementación de programas para mejorar la CVT. Una serie de estudios realizados a finales de los 90's encontró que

las organizaciones que implementaron en sus empleados una cultura basada en la libertad para tomar riesgos y decisiones mostraron significativos aumentos en la producción, la productividad, la eficiencia y en las ventas. Varias investigaciones encontraron que las empresas que rediseñaron las labores y obligaciones para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y buscaron satisfacer sus necesidades aumentaron su productividad y los niveles de estrés disminuyeron. Un estudio realizado en el 2000 reportó que las empresas que implementaron nuevas formas de trabajo y que incentivaron a sus empleados a crear y compartir sus conocimientos reportaron un gran ahorro en sus costos, al implementar estrategias para conciliar el trabajo con la vida personal favorecieron la retención de los empleados y dichas organizaciones resultaron más atractivas especialmente para nuevos talentos. El nivel de confianza de los empleados está directamente relacionado con la respuesta de la organización a sus necesidades dentro y fuera del ámbito laboral, a mayor compromiso de la empresa con sus empleados disminuye la tasa de ausentismo. Al implementar programas de calidad de vida en el trabajo en donde se puso especial atención en mejorar la transparencia de la empresa hacia sus empleados y donde se fortaleció la iniciativa y la creatividad, hubo una mejor valoración de la reputación de la organización entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas.

### **1.1.2 Definición de CVT**

El concepto de CVT ha evolucionado en el tiempo. Se le ha denominado “bienestar”, “satisfacción” o “felicidad” y se ha pasado de identificarlo como una gama de necesidades básicas humanas, a relacionarlo con la salud y, posteriormente, aunque en forma más escueta, con el trabajo (Pichardo 1998).

Nadler y Lawler (1983) identifican las diferentes definiciones asignadas al constructo CVT. Es importante señalar que, de acuerdo con estos autores, existe un traslape en las fechas que se consignan en cada etapa, a consecuencia de que la CVT se le ha visto como un constructo que necesariamente debe definirse y a la par

se han implementado proyectos y programas en las empresas que han contribuido a generar propuestas tanto teóricas como prácticas, de manera que en conjunto existen aportaciones respecto a este constructo. En este tenor de ideas, Nadler y Lawler (1983) identifican seis definiciones potenciales de la CVT, tal como a continuación se mencionan.

- Entre 1959 y 1972 se define a la CVT como “variable”, específicamente como la reacción del individuo hacia el trabajo o las consecuencias personales de la experiencia laboral del trabajador. En esta etapa la CVT se enfoca en resultados en el ámbito individual como es la satisfacción con el trabajo o la salud mental, con énfasis en la influencia del trabajo en el individuo.
- De 1969 a 1974 la CVT es abordada como un “enfoque hacia los trabajadores y la organización” con mejoras dirigidas tanto para los trabajadores como para las organizaciones, con especial énfasis en la gestión del recurso humano. En esta etapa destacan los proyectos realizados por empresas tales como Topeka, General Foods y Procter & Gamble para mejorar aspectos del trabajo con repercusiones positivas en los trabajadores.
- De 1972 a 1975 se identifica a la CVT como un “método”, por tanto la CVT se define como un conjunto de métodos, enfoques o tecnologías para mejorar los entornos laborales y hacerlos más productivos y satisfactorios. En esta etapa se generaron técnicas tales como los grupos autónomos de trabajo, el enriquecimiento del puesto y el diseño de nuevas plantas con sistemas socio-técnicos integrados.
- De 1975 a 1980 la CVT se enfoca como un “movimiento” con énfasis en la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. En esta etapa la CVT se concibe como una ideología acerca de la naturaleza del trabajo y la relación de los trabajadores con la organización, surgiendo la administración participativa y la democracia industrial.
- De 1979 a 1982 la CVT se define como un “enfoque global” que comprende los esfuerzos organizacionales para resolver problemas de calidad, de productividad y de la competencia internacional de las empresas.

- De 1982 a la fecha. A partir de 1982 la CVT continúa enfocándose como una totalidad o un enfoque integrador en el cual la CVT es una meta de la organización, lográndose mediante procesos participativos y constituyendo una filosofía para las organizaciones.

Por otro lado, según Segurado y Agulló (2002), las definiciones de CVT identificadas en la literatura se integran en tres grupos (Patlán, 2016):

- Definiciones clásicas. Se basan en la valoración del trabajador con respecto a su medio de trabajo, predominantemente en la satisfacción laboral, las experiencias en la organización, la motivación por el trabajo, el proceso de humanización, las necesidades personales o la vida privada.
- Definiciones enfocadas en la organización. Se refieren a un conjunto de factores relacionados con los procesos y cambios en la dinámica organizacional el cual afecta al trabajador, dando origen a la eficacia organizacional, la participación en la solución de problemas y la toma de decisiones, el bienestar de los trabajadores, las estrategias para incrementar los niveles de productividad y la satisfacción laboral, los aspectos operativos y las relaciones del trabajo.
- Definiciones en el contexto actual. Estas definiciones se caracterizan por la identificación de la CVT con la satisfacción generada por las labores en el trabajador; además, como derivación de las nuevas formas del trabajo y de gestionar el recurso humano, otorgan un papel importante a las organizaciones para determinar la CVT.

Como enuncia Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar.

Para Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), el concepto de CVT es multidimensional abarcando todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo; relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores la CVT es un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano, particularmente en el trabajo desempeñado en una organización; tratan de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: (a) aspectos relacionados con el entorno donde se realiza el trabajo y (b) aspectos relacionados con la experiencia psicológica de los trabajadores.

La calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial (Chiavenato, 2004).

No existe un consenso en cuanto a la definición de la variable CVT. Sin embargo diversos autores sustentan la existencia de un acuerdo respecto a que se trata de un constructo subjetivo el cual tiene una relación indisoluble con la calidad de vida de los individuos (Martel & Dupuis, 2006).

Se hace una recopilación de definiciones más representativas (Tabla 1) desde las definiciones más clásicas correspondientes a los inicios del Movimiento de CVT, hasta las definiciones más recientes centradas en el individuo y las influidas por la gestión de los recursos humanos (Segurado y Agulló, 2002; Da Silva, 2006; González, Hidalgo y Salazar, 2007).

**Tabla 1.** Definiciones de CVT.

---

Definiciones de CVT	
Walton (1973)	Es un proceso para humanizar el lugar de trabajo.
Katzell, Yankelovich, Fein-Ornati & Nash (1975)	Un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales.
Suttle (1977)	Es el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización.
Guest (1979)	Es un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo.
Carlson (1980)	Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la CVT es el compromiso de toda organización por mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización.
Bergeron (1982)	Es una aplicación concreta de una filosofía humanista a través de métodos participativos, con el objeto de modificar uno o varios aspectos del medio ambiente del trabajo para crear una nueva situación más favorable a la satisfacción de los empleados y a la productividad de la empresa.
Nadler & Lawler (1983)	Es una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (a) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (b) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional.
Delamotte & Takezawa (1984)	Es un conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico.

---

---

## Definiciones de CVT

---

Mirvis & Lalwer (1984)	Es una relación económica, social, y psicológica entre la organización y sus empleados. En términos funcionales puede ser representada como $CVT = f(O, E)$ , donde O representa las características del trabajo y del ambiente de trabajo en la organización y E representa su impacto en el bienestar de los individuos, miembros de la organización y miembros de la sociedad.
Mateu (1984)	Es la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo.
Turcotte (1985)	Es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.
Fernández y Giménez (1988)	Es el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.
Sun (1988)	Es un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción.
Robbins (1989)	Es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.
Fields y Thacker (1992)	Son los esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo.
Munduate (1993)	La CVT es considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción.

---

Definiciones de CVT

---

French (1996)	Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
Pichardo (1998)	Se le ha denominado bienestar, satisfacción o felicidad y se ha pasado de identificarlo como una gama de necesidades básicas humanas, a relacionarlo con la salud y, posteriormente, aunque en forma más escueta, con el trabajo.
De la Poza (1998)	Es referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.
Fernández (1999)	Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.
Lau (2000)	Son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal.
Herrera y Cassals (2005)	Es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional, actuando sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio profesional del individuo, produciendo motivación para el trabajo, mejorando la capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo y mejorando la creatividad y la voluntad para innovar y aceptar los cambios de la organización.
González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010)	Es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre.

---

**Nota. Integrado con base en:** Segurado y Agulló (2002); Silva (2006); González, Hidalgo y Salazar (2007); Patlán (2016).

La CVT se presenta, como un constructo árido de definir y de operacionalizar por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral, en general y del organizacional en particular.

Derivado de la revisión conceptual y de acuerdo a los diferentes autores; considero que la CVT es un concepto multidimensional, un proceso dinámico, que pretende equilibrar la relación económica, social y psicológica entre la organización y sus empleados con el propósito de lograr el desarrollo personal de los individuos e impactar en la efectividad organizacional.

Los efectos de que las organizaciones aseguren CVT para sus empleados, tendrá repercusiones positivas y significativas, como tener trabajadores dispuestos a participar en el crecimiento de la misma, trabajadores identificados con la cultura y los objetivos de la organización, así como lealtad y fidelidad.

Los efectos de los individuos que cuenten con CVT, se distinguirán por ser trabajadores motivados, productivos, satisfechos, con mejores niveles de salud; lo que reflejara un mejor ambiente laboral, mejor comunicación entre iguales y superiores, así, como mayor productividad, menor rotación y menor ausentismo. Teniendo efectos reales a nivel personal, familiar, social y organizacional.

La CVT resulta relevante para las organizaciones toda vez que en investigaciones empíricas previas se ha identificado que es una variable significativa asociada positivamente con el bienestar psicológico (Rathi, 2009), con el bienestar de los trabajadores (Al-Qutop y Harrim, 2011), con el desempeño laboral (LooSee y Raduan, 2007), con la satisfacción laboral, el compromiso afectivo, la intención de rotación y la satisfacción con la vida (Chan y Wyatt, 2007), con el compromiso organizacional y la intención de rotación (Huang, Lawler y Lei, 2007; Korunka, Hoonakker y Carayon, 2008; Huang et al., 2007), y con la satisfacción laboral (Gupta y Sharma, 2011), por citar algunas variables (Patlan, 2013).

Es por esto, que la empresa y el personal deben trabajar en conjunto para ajustar sus procesos y satisfacer las necesidades de ambos, además, la empresa debe incluir los aspectos importantes de la vida personal del trabajador y ofrecer

condiciones laborales apropiadas, con estas medidas seguramente se estará mejorando la calidad de vida de sus empleados (Martínez y Ros, 2010).

### **1.1.3 Principales perspectivas teóricas de la CVT**

Las diferentes teorías que intentan abordar la CVT apuntan al hecho de que si la calidad de vida laboral es pobre, habrá insatisfacción, reducción de la productividad, ausentismo, rotación, milicia sindical, entre otros; por el contrario, si la anterior es adecuada traerá como consecuencias un incremento en la productividad al mejorar la satisfacción y la motivación de los empleados (Gómez, 2010).

El primer modelo que trata de explicar las características anteriormente citadas es el de Nadler y Lawler (Chiavenato, 2004), según los cuales la calidad de vida laboral está fundamentada en cuatro aspectos: (a) la participación activa de los empleados en los asuntos laborales, (b) la innovación en el sistema de recompensas de trabajo, (c) el mejoramiento de las condiciones de trabajo, y (d) la reestructuración de tareas delimitando las responsabilidades y roles de cada empleado. A medida que las anteriores se incrementan, se mejorara la calidad de vida laboral.

Por el contrario, Hackman y Oldham (Chiavenato, 2004) proponen un modelo basado en el diseño de cargos, los cuales producen efectos psicológicos que conducen a determinados resultados y que afectan la productividad de la persona. Las dimensiones de los cargos son: (a) variedad de habilidades (habilidades, competencias y conocimiento que se tenga para el cargo), (b) identidad de la tarea (responsabilidad que la persona tenga para con sus tareas y con la percepción de los resultados), (c) autonomía (la persona debe ser responsable con las acciones que debe desempeñar, debe saber planear y ejecutar las diferentes acciones)y (d) interrelaciones (la ejecución de las tareas debe permitir la óptima relación con los demás empleados).

Abordando básicamente dos grandes perspectivas teórico-metodológicas; la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida del

trabajo psicológica. Diferenciando ambas en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad 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, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, 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. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización (Segurado y Agulló, 2002).

#### **1.1.4 Dimensiones de la CVT**

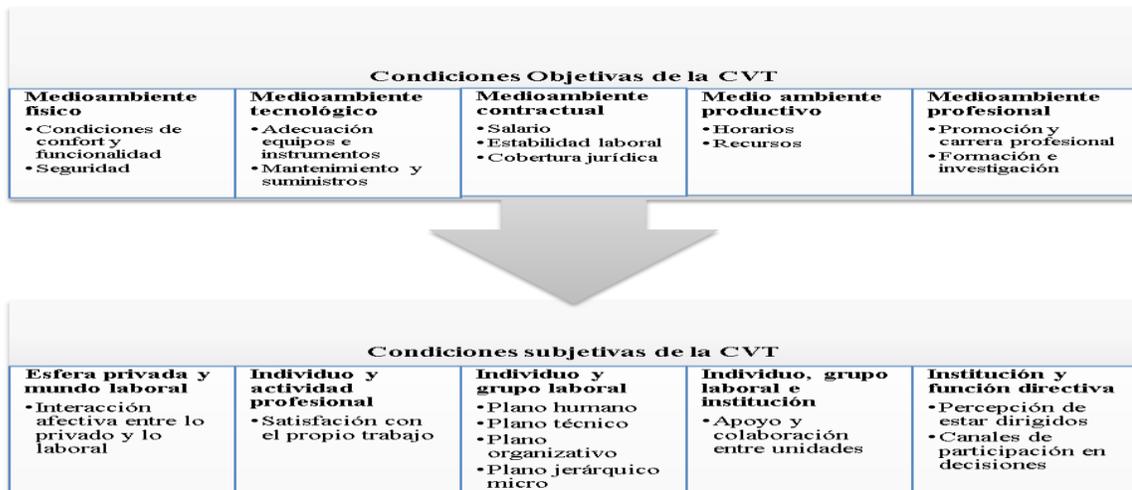
Para Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos (Figura 1); aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas).

##### **Condiciones objetivas:**

- Medio ambiente físico: en todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se presentan todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros. Las empresas deben de buscar salvaguardar la buena salud de sus colaboradores.

- Medio ambiente tecnológico: la frustración que genera al trabajador el no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada constituye una dimensión del medio ambiente tecnológico que afecta de manera negativa a la CVT, ya que genera en el trabajador: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel de organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción. Todo lo anterior lleva a la falta de efectividad.
- Medio ambiente contractual: el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores. Al respecto, Casas et al. (2002) afirman que es importante tener en cuenta la Teoría de la Equidad de Adams. En esta se explica que las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este. Como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.
- Medio ambiente productivo: el trabajo por turnos y el nocturno supone una gran dificultad en el mantenimiento de una vida familiar y social normal, siendo frecuente que estos trabajadores se quejen de aislamiento social; es frecuente que los trabajadores presenten problemas de sueño y fatiga, así como alteraciones en ritmos circadianos. Por otra parte, es necesario considerar la otra cara de la moneda; la falta de tareas durante la jornada laboral, así como la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación a las habilidades del trabajador, que también producen insatisfacción.
- Medio ambiente profesional: las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la carrera profesional, así como las facilidades para la formación constituyen importantes factores motivacionales, por cuanto permiten un mayor desarrollo de la persona, un aumento de la autonomía laboral y la

posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Constituyendo las posibilidades de promoción, un importante motivador de la actividad profesional.



**Figura 1.** Dimensiones conceptuales de la calidad de vida laboral. Adaptado de Casas, Repullo, Lorenzo, y Cañas,2002).

### Condiciones subjetivas:

- **Esfera privada y mundo laboral:** la esfera privada y el desempeño de la actividad laboral se influyen mutuamente. los problemas de tipo afectivo, enfermedad en el seno de la familia, familiares con problemas, etc., es decir, que las circunstancias potencialmente estresantes de carácter puntual como las crónicas, pueden tener repercusiones de la actividad laboral. Por otro lado, las exigencias del trabajo pueden suponer la falta de atención hacia las responsabilidades familiares con graves repercusiones para la vida privada del trabajador.
- **Individuo y actividad profesional:** las oportunidades que el puesto de trabajo ofrece para la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades, así como la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones, son factores que contribuyen a la satisfacción del puesto de trabajo y al compromiso.

- Individuo y grupo laboral: las relaciones entre los miembros del grupo constituyen un factor central de la salud del personal y organización. La confianza, la comunicación espontánea y el apoyo mutuo, en definitiva, las relaciones personales, constituyen un factor muy importante al momento de hacer posible el éxito en los grupos de trabajo; en la medida en que estas relaciones se pierden o son existentes se hace más difícil la colaboración y pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.
- Individuo y grupo laboral e institucional: para alcanzar objetivos comunes o colectivos es necesaria la cooperación horizontal dentro de la institución, dada la alta interdependencia en el desarrollo de los procesos asistenciales. Proporcionando una mejora en el entorno en el que se realiza el trabajo aumentando la percepción de cooperación y pertenencia a la institución.

Segurado y Agulló, (2002) conciben a la CVT bajo dos perspectivas: calidad psicológica de vida laboral y calidad del entorno laboral.

- Perspectiva psicológica o subjetiva de la CVT. Se enfoca al bienestar, la satisfacción y la salud de los trabajadores, particularmente desde el punto de vista psicológico. Es una perspectiva que muestra mayor interés por el trabajador y antepone los intereses individuales a los organizacionales. Se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales tanto individuales como colectivas, basadas en un proceso de construcción sociocognitiva del medio laboral.
- Perspectiva objetiva o calidad de vida del entorno laboral. Esta perspectiva tiene como propósito mejorar la calidad de vida mediante el logro de los objetivos organizacionales. Se refiere a las condiciones físicas, objetivas, intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo (condiciones de trabajo, organización del trabajo, contenido del puesto, horario de trabajo, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, entre otros) que contribuyen al logro de la productividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones, constituyéndose en requisitos previos para satisfacer las necesidades del trabajador.

## **1.2 Estrés**

El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, el 13% del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó *Northwestern National Life*, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debía a trastornos en lo que se suponía que existía una relación con estrés del trabajo (*Northwestern National Life*, 1991). En un estudio realizado en 1985 por el *National Council on Compensation Insurance* se comprobó que una sola causa de baja laboral, la incapacidad psicológica debida a “estrés mental progresivo” en el trabajo, había llegado a representar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (*National Council on Compensation Insurance*, 1985).

La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno; de cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo, plantean riesgos desconocidos y posiblemente mayores, de estrés en el trabajo. La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable (OIT, 1998).

### **1.2.1 Delimitación conceptual del estrés**

Comúnmente escuchamos o utilizamos la palabra estrés, o relacionamos el estrés con otros términos como es el miedo, la ansiedad, la angustia, la fatiga, la depresión; es ahí donde se encuentra la dificultad para delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es su significado, así como su alcance y sus consecuencias.

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

El concepto de “estrés” ha sido amplia y heterogéneamente utilizado desde que el fisiólogo Walter Cannon (1932) quien lo introdujera por primera vez en el campo de la salud y fuera, posteriormente, utilizado por Hans Selye (1936,1950).

Cannon (1932) introdujo el término “homeostasis”, que posteriormente estaría íntimamente ligado con el término “estrés”. La homeostasis es la tendencia del organismo de mantener un estado constante, es decir, un nivel óptimo de funcionamiento físico: ante las desviaciones que se puedan producir en el organismo, éste tenderá a mantener su nivel óptimo. De esta manera tenemos que Cannon define el estrés como “todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida”

Posteriormente, Selye (1936) extendió la noción de “homeostasis” de Cannon al “Síndrome General de Adaptación”, una serie de respuestas fisiológicas al estrés (alarma, resistencia y agotamiento), hoy conocido como estrés; como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una fase de alarma, -donde el organismo se prepara para dar una respuesta-, una fase de resistencia, -donde aparecen los cambios específicos que permitirá enfrentarnos a la situación-, y una fase de agotamiento, -donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza. Cuando dicha percepción de amenaza se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo hablamos entonces de estrés laboral. Según su teoría, existe una respuesta prototípica al estrés, que viene desencadenada indistintamente por todo estímulo estresante; sin embargo, no especificó la naturaleza de dicha estimulación.

Mason (1968), por su parte, añadió que la respuesta fisiológica al estrés implicaba a todos los sistemas y subsistemas neuroendocrinos, y no sólo al corticosuprarrenal y medulosuprarrenal, indicando, además, que las respuestas fisiológicas presentan peculiaridades que dependen del tipo de estimulación.

Desde estas perspectivas, no era tan importante el tipo de situación que provocaba el estrés, como la severidad, duración e inestabilidad de la respuesta

fisiológica que se producía como consecuencia. Por lo tanto, serían éstas unas perspectivas que conceptualizan el estrés como respuesta fisiológica.

Desde otro punto de vista, se ha conceptualizado el estrés como un acontecimiento estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo (Holmes, 1974). Así, entendido el estrés como estímulo, cualquier circunstancia que, de una manera inusual o extraordinaria, requiera del individuo un cambio en su modo de vida habitual, será considerado como una circunstancia estresante.

Sin embargo, Lazarus y Folkman (1986) son contrarios a la concepción del estrés como respuesta o como estímulo. Por una parte, sostienen que el estrés no se puede entender simplemente como respuesta fisiológica, ya que son muchos los acontecimientos que provocan un aumento en la actividad del sistema nervioso autónomo (por ejemplo, el ejercicio físico), y sin embargo no constituyen acontecimientos estresantes. Además, la misma respuesta fisiológica puede ser interpretada como positiva en un contexto y como negativa en otro. Por todo ello, dichos autores proponen una tercera aproximación al estrés: definen el estrés como proceso, basándose fundamentalmente en el individuo (su valoración cognitiva), y más específicamente, en las relaciones entre el individuo y el medio.

Jonh Ivanchevich (1989), conceptúa el estrés como la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión o presión en sentido físico, de deformación.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes (Cano, 2002). Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

El tema de los Factores Psicosociales en el Trabajo ha cobrado gran relevancia en los últimos años en el ámbito mundial. Instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud (OMS), la Unión Europea, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han declarado al tema de los factores psicosociales y estrés laboral como una de las grandes prioridades en el tema del trabajo y la salud ocupacional en los próximos años (OIT/OMS, 1984; NIOSH, 2008).

Salanova (2003), observa la falta de consenso en lo que al significado de la palabra estrés se refiere; una de las principales razones para esta falta de acuerdo, responde al diverso número de disciplinas implicadas en la investigación sobre el estrés tales como la biología, la psicología, la sociología y la epidemiología.

Otra de las razones es la amplia variedad de fenómenos que son examinados como investigación sobre estrés ocupacional, como por ejemplo cambios fisiológicos, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, problemas sexuales, conducta autoritaria, absentismo, enfermedad, alcoholismo y accidentes (Holt, 1982).

Sin embargo, pese al desacuerdo sobre su exacta definición, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes (Cooper y Payne, 1988; Crandall y Perrewé, 1995; Elliott y Eisendorfer, 1982; Kahn y Byosiére, 1992; Kasl, 1987; Lazarus, 1993; Semmer, 1996). Esos tres modos o maneras son: la aproximación del estímulo, la de la respuesta y la mediacional o transaccional. Algunos autores como Cox y Mackay (1981) añaden una cuarta aproximación: aquella que conceptualiza el estrés como percepción, considerando que dicha experiencia surge de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas (Lazarus, 1966).

Tales aproximaciones figuran a continuación:

- La aproximación del estímulo. Muchas teorías conciben el estrés en términos de estímulo, de una carga externa o demanda, un evento o situación que, al individuo y que es potencialmente dañino o perjudicial. Este uso del término puede ser encontrado ya en el siglo XIV (Lazarus, 1993), Khan (1985), Khan y Byosiere (1992) observaron que esta visión del estrés era similar al cómo era definido desde la física y la ingeniería: cualquier fuerza o presión externa sobre un objeto. Así, Kahn (1985) señala que el término estrés hace referencia a las fuerzas externas o condiciones que se supone tienen, o han mostrado tener, posibles efectos negativos sobre el organismo. En este contexto, Kasl (1987) distinguió entre estímulos objetivos y subjetivos, acercándose de este modo a la definición transaccional del estrés. Los estímulos objetivos son especialmente relevantes para la epidemiología ocupacional y se refieren a las condiciones ambientales objetivas, mientras que los subjetivos pueden ser definidos como las percepciones subjetivas o evaluaciones de las condiciones ambientales objetivas. No obstante, y como señalan entre otros autores como Buunk (1998), en general, un evento o una situación potencialmente estresante no se denomina estrés, sino estresor.
- La aproximación de la respuesta. Desde diversas teorías y definiciones, el estrés es considerado como una respuesta psicológica o fisiológica del organismo a alguna clase de amenaza externa. Selye (1956, 1976) señala que el estrés puede ser causado por una variedad de factores, y es una reacción no específica del organismo a una amenaza externa. El individuo intenta defenderse de tal amenaza por medio de un complejo de reacciones fisiológicas. Sin embargo, la investigación en torno a la aportación de Selye, ha puesto de manifiesto que no se sostiene la idea de que eventos estresantes diferentes pongan en marcha el mismo patrón general de respuesta. Dependiendo de la naturaleza e interpretación de los estímulos y de la emoción que es experimentada, pueden tener lugar diferentes

reacciones fisiológicas y hormonales (Hamberger y Lohr, 1984; Lazarus, 1993). Summers, DeCotiis y DeNisi (1995) definen el estrés como un sentimiento claramente desagradable que una persona experimenta cuando es forzada a desviarse de los patrones normales o deseados de funcionamiento. Matteson e Ivancevich (1987), por su parte, definen el estrés como “una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona”.

- La aproximación transaccional. La conceptualización transaccional del estrés (Lazarus, 1985, 1993, 1999) centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo. El aspecto central de esta aproximación es que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos. En su primer trabajo, Lazarus (1968) encontró tales diferencias individuales en la respuesta a los estresores. Así, desde esta perspectiva se reconoce que los diversos estímulos tienen características distintas y que cada individuo tiene diferentes niveles de habilidad percibida para afrontar estos estímulos, diferentes percepciones de las demandas que tales estímulos suponen y de la importancia de afrontar dichas demandas (Beehr y Bhagat, 1985; McGrath, 1976). se focaliza en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés. los modelos de estrés que sostienen un planteamiento interaccionista y transaccional son cada vez más relevantes (Peiró, 2001), de tal modo que en la actualidad son numerosas las definiciones del estrés desde esta perspectiva. Así, consideran que el estrés se origina a partir de situaciones de trabajo demandantes que son difíciles de controlar para la gente implicada (Karasek y Theorell, 1990; Landsbergis, Schurman, Israel, Schnall, Hugentobler, Cahill y Baker, 1993). De hecho, las

modernas teorías del estrés generalmente son transaccionales en naturaleza (Cox, 1988; Caplan y Van Harrison, 1993; Edwards, 1991; Hobfoll, 1998). La aproximación transaccional resume que el estímulo potencialmente estresante puede conducir a diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos, dependiendo de su valoración cognitiva de la situación y de sus recursos. Un aspecto muy importante es que los procesos psicológicos median los efectos de los estresores sobre el bienestar.

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida.

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación.

**Tabla 2. Definiciones de Estrés.**

Autor	Definición de estrés
Cannon (1932)	Todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida.
Hans Selye (1936)	Respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores.
Masson (1968)	Respuesta fisiológica ante un estímulo.
Mc Grath (1970)	Desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).
Holmes (1974)	Acontecimiento estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo.
Toro (1983)	Fenómeno genérico basado en un modelo interactivo incluíble en la percepción biopsicosocial de los procesos de salud y enfermedad.
Ivanchevich y Matteson (1985)	Respuesta adaptativa, medida por las características individuales y/o procesos psicológicos , la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.
Lazarus y Folkman (1986)	Proceso, basándose fundamentalmente en el individuo (su valoración cognitiva), y más específicamente, en las relaciones entre el individuo y el medio.
Edwards (1988)	Desajuste o la discrepancia entre las características y circunstancias del entorno y las preferencias o deseos de los individuos.
Neidhardt (1989)	Elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones.
Ivanchevich (1989)	Fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión o presión en sentido físico, de deformación.
Slipak (1991)	Proceso o mecanismo general en el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias y tensiones a las que se expone en el medio externo.

Autor	Definición de estrés
OMS (1994)	Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.
Fontana (1998)	Exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y cuerpo.
Buceta y Bueno, (1995) y Lazarus (1999).	Estado emocional negativo fundamentalmente ansiedad, depresión, hostilidad acompañado de cambios fisiológicos, y producidos por la percepción por parte del sujeto de que las demandas del medio le desbordan o son amenazantes para su yo o para su bienestar y de que carece de las habilidades o recursos para manejarlas (percepción de incontrolabilidad) con el consiguiente desajuste adaptativo.
Tierno (2000)	Respuesta de ansiedad que experimenta una persona cuando tiene que hacer frente a unas demandas del medio que le resultan excesivas, proceso individual, una percepción subjetiva, la persona evalúa su situación y sus capacidades, y es su opinión y no la realidad lo que importa para ella.
Gómez (2001)	Desarmonía, batalla que libra la persona entre lo que es y lo que hace, entre su ser interno y la vida en el mundo, es decir una huida hacia delante que nos empuja a hacer más y más continuamente, sin detenernos, sin parar.
Rovira (2008).	Proceso que tiene lugar debido a un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Es decir, es el conjunto de reacciones que vive un sujeto como respuesta a una demanda de su entorno —ambiental, social, laboral y personal—, según un tipo de personalidad y cultura determinadas.
González y Parera (2005)	El individuo percibe que las demandas del entorno, superan sus capacidades para afrontarlas y valora esta situación como amenazante para su estabilidad.
Medina (2009)	Consecuencia del proceso de adaptación que el individuo lleva a cabo para integrarse al entorno.
Arias y Walter (2012)	Estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos.
Lazarus y Folkman.	Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo está valorada por la persona como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal.

**Nota. Integrado con base en:** Rodríguez (2002); Amutio (2004); Arias y Walter (2012); González y Parera (2005).

Luego de la revisión bibliográfica sobre el concepto de estrés, considero que el estrés es una respuesta adaptativa, ante un estímulo que demanda recursos físicos y/o psicológicos, siendo una valoración cognitiva e individual, que provoca un proceso de afrontamiento y adaptación en el individuo.

El estrés es una experiencia humana que día a día afecta a un sin número de personas; el estrés afecta a las personas en todos sus ámbitos, siendo el laboral uno de ellos. Dentro de una empresa existen conflictos, presiones con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan la salud de los trabajadores y el desarrollo de su trabajo.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida; en un primer caso, fomentan el desarrollo de la gente, sin embargo, cuando éstos son desfavorables conducen al estrés y perjudican la salud y el bienestar (Gil-Monte, 2012).

El estrés laboral es, pues, característico de las situaciones y relaciones que se producen en el contexto de las organizaciones formales de trabajo. El estrés se genera cuando la persona percibe un desajuste entre las demandas planteadas por el ambiente y los recursos de los que dispone para enfrentarse a ellas. Estas experiencias (de desajuste) son por lo general negativas (distrés) y su control habitualmente queda fuera del individuo que las padece, ya que los miembros de la organización no suelen disponer de la autonomía necesaria para modificar las condiciones de su lugar de trabajo.

Este sentimiento de tensión o displacer se produce como consecuencia del desequilibrio entre las relaciones entre una persona y el entorno y las demás personas. Cuando las personas se enfrentan a las exigencias de otros o a un entorno físico y psicosocial al cual se sienten incapaces de responder de manera adecuada, el organismo activa una respuesta para superar la situación. La naturaleza de esta respuesta dependerá de una combinación de elementos diferentes, incluyendo el ámbito de la demanda, las características personales y los

recursos de superación de la persona, así como de las limitaciones de la persona a la hora de intentar dicha superación y el apoyo que recibe de los demás (Cox, 1987).

El estrés laboral es un fenómeno bastante generalizado en la sociedad actual, caracterizado por cambios significativos que han intensificado las exigencias impuestas a los trabajadores, con consecuentes efectos nocivos sobre su salud laboral (Cappeli, 1999).

El estrés laboral se define como un estado de tensión personal o displacer (O'Brien, 1998) que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral.

La OMS (2006) define el estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Por el dinamismo de las organizaciones a diario se está expuesto a distintos niveles de exigencia, esto no significa estar estresados, en ocasiones ese estrés es positivo (eustrés), y es aquel que da el impulso, ayuda a los individuos en su crecimiento laboral, pero la valoración que cada sujeto hace del proceso, de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés se convierten en factores detonantes.

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (França y Rodrigues, 2005). El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cooper, Cooper; Eaker, 1988). Según la concepción de Siegrist (1996), el estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el 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 una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto. Muchos han sido los autores que han señalado los estresores propios en el ámbito laboral (Dolan y Arsenault, 1984; Rosh, 1984; Cooper, 1993). Dolan y Arsenault (1984), consideran que el origen del estrés en el ámbito laboral es doble: a) Orígenes extrínsecos al trabajo: malas condiciones de trabajo, ambigüedad con respecto al futuro, grado de riesgo, ambigüedad de rol, conflicto de rol, malas relaciones sociales, comportamiento personal problemático, y b) Orígenes intrínsecos al trabajo: problemas temporales, sobrecarga de trabajo, mucha/poca participación en las decisiones, mucha/poca dificultad en la tarea, mucha/poca responsabilidad, amenazas.

García Izquierdo (1992), añade dos nuevos estresores que generan situaciones de tensión en los trabajadores y en la organización: el desarrollo de la carrera profesional y los estresores derivados de los cambios en el contexto organizacional.

Por otra parte, también puede hablarse de dos grandes grupos de estresores, tal y como propuso Everly (1989). Estos dos grupos son: los estresores psicosociales, la mayoría de los estresores a los que nos enfrentamos, sucesos medioambientales reales o imaginarios que configuran las condiciones para elicitación de la respuesta de estrés. Precisan de la participación de un proceso de valoración cognitiva. Y los estresores biogénicos que actúan directamente sobre el organismo desencadenando la respuesta de estrés. Trabajan directamente en los núcleos elicítadores neurológicos y afectivos sin que sea necesaria la valoración cognitiva. Son característicos entre este tipo de estresores las sustancias químicas (anfetaminas, nicotina, etc.) y los factores físicos, como los estímulos que provocan el dolor, el calor o frío extremo.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se determinan aquí algunos de estos aspectos:

- a) En el ámbito personal: Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc. Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental. Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía. Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.
- b) En el ámbito organizativo: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan, 2005). Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome del Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y

muerte<sup>4</sup>, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...).

Todas estas condiciones han incidido en que la OMS (2004) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de reorganización de recursos humanos.

### **1.2.2 Modelos del estrés**

Considerando y de acuerdo a la literatura, la aproximación más completa para definir el estrés es la aproximación transaccional, ya que actualmente es la concepción más extendida que se focaliza en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés.

Salanova (2003), menciona la importancia de esta aproximación al poner de manifiesto los procesos psicológicos que median los efectos de los estresores sobre el bienestar. Se coloca el fenómeno del estrés dentro de las cogniciones del individuo, lo que estimularía puntos de vista teóricos más refinados que aquellos que únicamente toman en consideración la naturaleza de los estresores o las reacciones a esos eventos. Los modelos transaccionales implican complejas relaciones entre las variables ambientales, las cogniciones individuales y los estresores en su relación con el bienestar. Estos modelos proponen que las variables individuales y

sociales/organizacionales deberían ser estudiadas juntas para determinar la relación entre los estresores ocupacionales y el bienestar.

En este trabajo se exponen los principales modelos teóricos derivados de la aproximación transaccional, desarrollados para describir y analizar el estrés laboral: modelo de la valoración de Lazarus, modelo demandas-control de Karasek y modelo de conservación de recursos de Hobfoll.

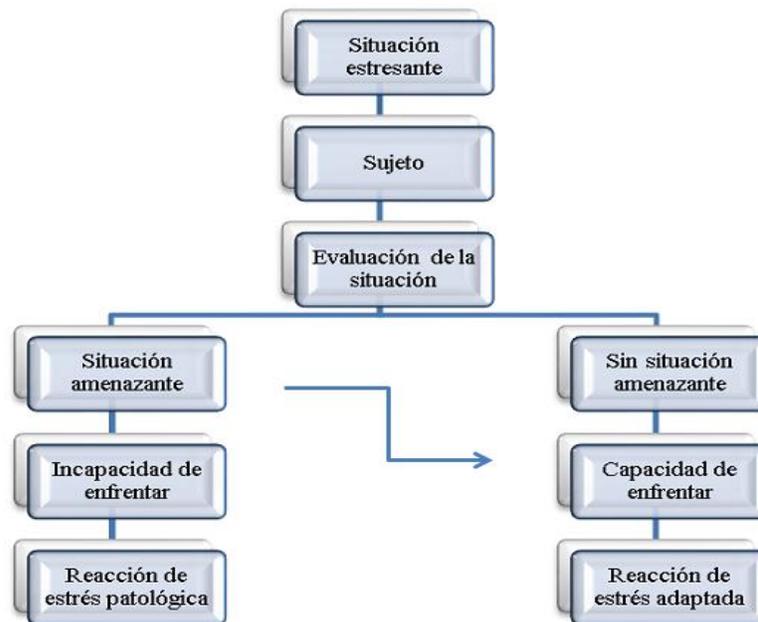
### **1.2.2.1 Modelo de la valoración de Lazarus**

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Folkman y Lazarus (1986) distinguen tres fases en dicho proceso: (a) fase de anticipación en la que el sujeto se prepara ante el estresor pensando en cómo será y qué consecuencias puede tener, (b) fase de espera en la que el sujeto espera el feedback sobre lo adecuadas que son sus respuestas de afrontamiento ante el estresor y (c) fase de resultado que incluye la exposición y reacciones de la persona ante el resultado exitoso o fracaso de su respuesta de afrontamiento. En todo este proceso destacan dos conceptos que juegan un papel muy importante: la evaluación cognitiva, evaluación que realiza el sujeto sobre el estresor: si es importante o no para su bienestar y, en caso de que lo sea, si es potencialmente bueno o malo. Lazarus y Folkman (1986) diferencian entre tres tipos de evaluación cognitiva: primaria, secundaria y reevaluación. La evaluación primaria se refiere a el juicio de si la situación es benigna, irrelevante o estresante, y si la situación percibida es amenazadora (una potencial pérdida), o perjudicial (una pérdida actual) o desafiante (una potencial ganancia). La evaluación secundaria tiene que ver con la percepción

de oportunidades para la acción, y el afrontamiento de una situación estresante. La reevaluación hace referencia a cambios en la evaluación, basados ya sea en nueva información del ambiente, o en procesos cognitivos de afrontamiento, donde, por ejemplo, una experiencia amenazadora es reevaluada como un desafío.

Según estos autores, cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés. Son muchos los factores que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales; además, Lazarus añade el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes (Lazarus y Folkman, 1986).



**Figura 2.** Modelo de la valoración de Lazarus. Adaptado de Lazarus y Folkman (1986).

### **1.2.2.2 Modelo demandas-control de Karasek**

El modelo de demandas/control se ha desarrollado, en relación con entornos de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización.

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ej: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ej: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro (Karasek 1976; Karasek 1979; Karasek y Theorell 1990).

**Demandas psicológicas.-** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

**Control.-** se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad

de control para resolverlas. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional. El estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantea exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, per se, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

Tensión en el trabajo.- la diagonal A de la figura 3 muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y

enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento.

Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

Aprendizaje activo.- la diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este

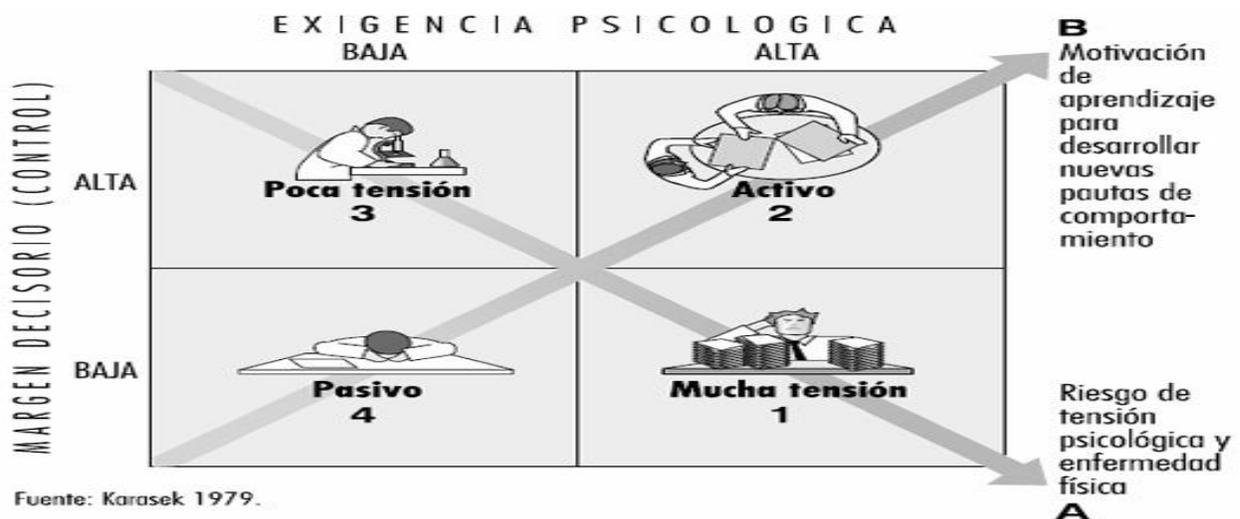
cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada por los estresores del trabajo (en este caso, desafíos) se convierte en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado.

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Contra lo que pudiera pensarse, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). Pueden generar, a largo plazo, una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial, después del de alta tensión. En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo.

El equilibrio entre control y demandas depende, según este modelo, de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada persona. Por supuesto que la influencia del ambiente psicosocial de trabajo puede ser, y de hecho es, moderada por las características de la respuesta individual. No se niega esta evidencia pero tampoco se estudia, centrándose únicamente en aquellas condiciones que pueden y deben ser modificadas desde el lugar de trabajo. Se prioriza la necesidad de distinguir rasgos del ambiente de trabajo que puedan ser categorizados como demandas, control y apoyo social, y no simplemente hacer un listado de todos los factores potencialmente estresores. Se examina la interacción entre las dimensiones, y se enfatizan las propiedades de generación de estrés de dichos factores objetivos, y no sólo de las percepciones individuales, o del ajuste persona-entorno (Karasek y Theorell, 1990). De esta forma, las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (campo

autonomía y utilización de habilidades) determinan cuatro condiciones de riesgo psicosocial: 1) trabajos de mucha tensión, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos (Figura 3). La combinación del cuadrante tres, se establece como la de menos estrés (no dañina), mientras que el cuadrante dos y cuatro se clasifica como de “estrés moderado”, por su parte el cuadrante dos tiene un potencial de desarrollo en estrés “positivo”. Es el cuadrante uno el de mayor preocupación para los especialistas, pues representa un alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad crónica.



**Figura 3.** Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979).

Básicamente, Karasek (1979) sostiene que las demandas del trabajo, incrementarían los niveles de estrés del trabajador. Por otra parte, un alto nivel de control sobre la tarea por parte del trabajador, que incluye autonomía para tomar decisiones, capacidad para gestionar su tiempo o recursos suficientes para llevar a cabo su actividad, arrojaría consecuencias positivas para aquél. Tomadas ambas premisas en conjunto, según el modelo de Karasek, el control sobre la tarea vendría a amortiguar el impacto que las demandas del trabajo tienen sobre el estrés del trabajador.

### **1.2.2.3 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll**

Hobfoll (1988, 1989, 1998) propone su Modelo de Conservación de los Recursos como una explicación comprensiva de la conducta tanto en circunstancias estresantes como en ausencia de presiones externas, considerándolo más parsimoniosa que las precedentes y susceptible de verificación empírica.

La proposición central de su teoría es que “la gente se esfuerza por preservar, proteger y elaborar recursos, siendo la pérdida, potencial o actual, de esos recursos la verdadera amenaza a la que se enfrenta”. Hobfoll describe que los individuos buscan el placer y el éxito; para conseguir estas metas los individuos actúan de dos maneras: la más básica sería desarrollando conductas que incrementen la probabilidad de un reforzamiento ambiental inmediato; pero una vía alternativa sería la creación y mantenimiento por los individuos de características propias (destrezas, autoestima, etc.) y circunstancias ambientales (apoyo social) que ayudarán, en el presente y en el futuro, a incrementar las probabilidades de recibir reforzamiento y evitar la pérdida de tales características y circunstancias.

Hobfoll conceptualiza al estrés como una reacción frente al ambiente en la cual se presenta (a) una amenaza de pérdida de recursos, (b) una pérdida neta de recursos (c) una baja tasa de recursos ganados tras una fuerte inversión de recursos realizada. Dicho de otro modo, una situación en la que se puede perder, o se ha perdido, o no se ha ganado suficiente.

En este modelo los recursos se presentan como la unidad básica necesaria para comprender el estrés. Y por recursos el autor define: “objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por el individuo, o que sirven como un medio para obtener dichos objetos, características personales, condiciones o energías”. Los recursos objetales son aquéllos valorados a causa de algún aspecto de su naturaleza física o por su valor secundario en función de su rareza o precio. Las condiciones son recursos en la medida en que son valoradas y buscadas (el matrimonio, las posesiones). Las características personales son recursos en la medida en que generalmente ayudan a resistir al estrés. Las energías incluyen

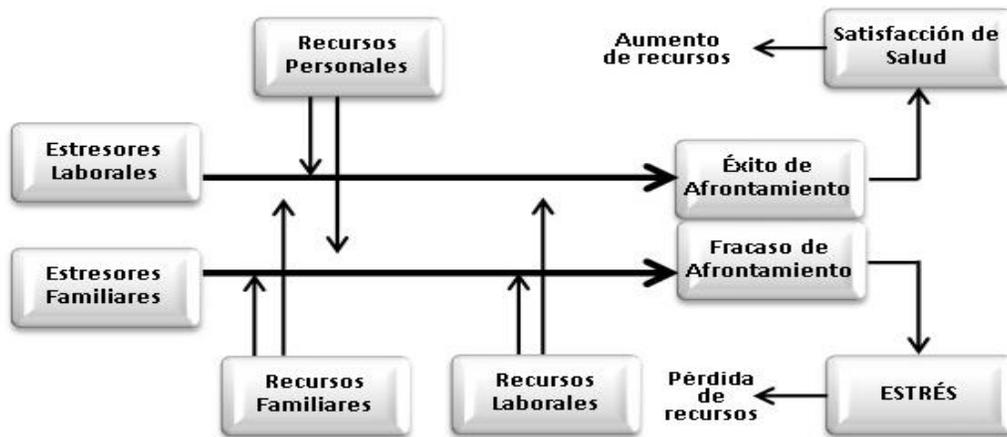
recursos como el tiempo, el dinero, el conocimiento, que no están tipificados por su valor intrínseco, sino en relación a su potencial para adquirir otras clases de recursos.

Hobfoll no incluye en ninguna categoría al apoyo social: considera que el potencial del apoyo social consiste en proporcionar o facilitar la preservación del resto de recursos, pero también puede ser un factor de pérdida de recursos. Este enfoque matiza que sólo será positivo si se presenta en las condiciones que lo requieren y en función de características personales. El efecto amortiguador del apoyo social tiene una eficacia limitada en el tiempo, en tanto que la autoestima carecería de esta limitación. Por otra parte, se ha propuesto que los recursos personales actuarían como una primera línea defensiva en tanto que el apoyo social se situaría en segunda línea (Caplan, 1984) siendo útil aquélla frente a situaciones estresantes controlables, mientras el segundo amortiguaría los efectos de acontecimientos incontrolables (Chon, 1989). Dentro de apoyo social se engloban varios subconstructos como enlaces sociales, asistencia social y apoyo social percibido (Vaux, 1988), de modo que el constructo de apoyo social puede ser visto en sí mismo como un modelo de múltiples recursos que envuelve diferentes aspectos de la interacción social y subraya el estilo personal en el uso e interpretación del ámbito relacional (Hobfoll, 1998).

Las circunstancias ambientales frecuentemente amenazan o disminuyen los recursos de la gente: amenazas al estatus social, posición, estabilidad económica, seres amados, creencias básicas o autoestima. Los recursos pueden tener valor en sí mismos, valor instrumental o valor simbólico (en la medida en que ayudan a las personas a definir "qué son").

Resumiendo podemos decir que este modelo se centra principalmente en aquellos factores cognitivos y del ambiente asociados con los recursos personales, concebidos como "objetos, características personales, condiciones o energías que son valiosos por sí mismos, o porque proveen o protegen recursos valiosos para la persona" (Hobfoll, 2001). Por tanto, los recursos se convierten en el factor central de este modelo. El principio básico de esta teoría afirma que las personas intentan

adquirir, mantener y proteger los recursos que poseen, percibiendo la pérdida potencial o real de recursos, así como la pérdida de una ganancia esperada como estresante. Por tanto, la pérdida de estos recursos o la mera amenaza de dicha pérdida se convertiría en agente causante de la experiencia de estrés (Figura 4). Además, Hobfoll sugiere que las características personales podrían actuar como moduladores frente a la experiencia de estrés. Asimismo, las relaciones sociales desde este modelo son vistas como recursos, en la medida en que son proveedores o facilitadores de la preservación de recursos valiosos para el sujeto.



**Figura 4.** Modelo de conservación de recursos de Hobfoll (2001).

## **2. Metodología de la investigación**

Investigaciones previas sobre calidad de vida en el trabajo y estrés laboral indican la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambos constructos. Es pertinente realizar estudios que aporten nuevos conocimientos; con constructos desarrollados por investigadores mexicanos dirigidos a trabajadores y empresas nacionales. Y así, aportar nuevos conocimientos con el propósito de que estos se empleen en los entornos laborales mediante procesos de estrategias de mejora.

La presente investigación pretende mostrar a través de un estudio empírico de tipo cuantitativo la relación existente entre la calidad de vida en el trabajo con el estrés laboral en trabajadores de la salud, y a partir de los resultados proponer recomendaciones para el ejercicio profesional de los trabajadores de la salud.

### **2.1 Planteamiento del problema de investigación**

El presente trabajo pretende responder y aportar información en relación a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Vida en el Trabajo y el Estrés Laboral? La pregunta de investigación planteada busca la relación entre las siguientes dos variables: 1) la calidad de vida laboral y, 2) el estrés laboral.

Bajo el principio de que las personas son el principal activo de las organizaciones, se cumple de forma especial en el caso de las organizaciones de salud. Tanto es así que la calidad de los servicios prestados por estas organizaciones se relaciona directamente con la satisfacción de los profesionales que las integran (Varo, 1995).

El concepto de CVT abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc. (Casas et al., 2002). El estrés laboral es, pues, característico de las situaciones y relaciones que se producen en el contexto de las organizaciones formales de trabajo. Como se refleja en la definición anterior, el estrés se genera cuando la persona percibe un desajuste entre las demandas

planteadas por el ambiente y los recursos de los que dispone para enfrentarse a ellas. Estas experiencias (de desajuste) son por lo general negativas (distrés) y su control habitualmente queda fuera del individuo que las padece, ya que los miembros de la organización no suelen disponer de la autonomía necesaria para modificar las condiciones de su lugar de trabajo (Bartolomé et al., 2007).

### **2.1.1 Preguntas de investigación**

Dado lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación

- ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Vida en el Trabajo y el Estrés Laboral?

### **2.1.2 Objetivo General**

Determinar la relación existente entre CVT y estrés laboral en personal de salud.

### **2.1.3 Objetivos Específicos**

La investigación se enfoca en los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la relación existente entre la Calidad de Vida en el Trabajo y el Estrés Laboral.
- Evaluar los factores de la calidad de vida laboral que tienden a tener efecto significativo para desarrollar estrés.
- Identificar la relación existente entre la CVT y las variables sociodemográficas.
- Identificar la relación existente entre el Estrés Laboral y las variables sociodemográficas.

### **2.1.4 Justificación de la investigación**

Dado que se considera que la CVT es un fenómeno multidimensional, esta investigación toma en cuenta a la organización, a la tarea en sí, el entorno de la misma, las características de los individuos, los elementos demográficos y los espacios, así como el espacio de la vida total del individuo. Tomando en cuenta las

relaciones causa-efecto entre determinadas variables, es razón por la que se relaciona el nivel de estrés que los individuos enfrentan en la organización y que se encuentran íntimamente ligadas con la CVT.

### **2.1.5 Hipótesis**

#### **Hipótesis de trabajo:**

La hipótesis de trabajo sometida a escrutinio en esta investigación gira en torno de identificar asociaciones estadísticamente significativas entre la CVT y el estrés laboral en personal de salud.

Las hipótesis estadísticas son las siguientes:

**Ho<sub>1</sub>:** La CVT no se relaciona significativamente con el Estrés laboral.

**Ha<sub>1</sub>:** La CVT se relaciona significativamente con el Estrés laboral.

**Ho<sub>2</sub>:** La CVT no se relaciona significativamente con las variables sociodemográficas.

**Ha<sub>2</sub>:** La CVT se relaciona significativamente con las variables sociodemográficas.

**Ho<sub>3</sub>:** El Estrés Laboral no se relaciona significativamente con las variables sociodemográficas.

**Ha<sub>3</sub>:** El Estrés Laboral se relaciona significativamente con las variables sociodemográficas.

### **2.1.6 Tipo y diseño de la investigación**

Para efectuar la prueba de hipótesis se realizó una investigación *ex post-facto*, transversal y correlacional con una muestra de trabajadores de la salud. El diseño de la investigación fue no experimental en virtud de que no se manipularán variables.

### 2.1.7 Variables y definición de las variables

**Variable antecedente:** Calidad de Vida en el Trabajo.

- Definición conceptual: La CVT es un concepto multidimensional relacionado con todos los aspectos del trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002).
- Definición operacional: Puntaje que se obtendrá a la respuesta de los reactivos de la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo de Patlán (2013). Versión que incluye 254 reactivos tipo Likert de 6 puntos, integrados por 17 factores agrupados en 5 categorías y por variables sociodemográficas consta de 118 ítems divididos en 4 indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicadores globales.

**Variable consecuente:** Estrés laboral.

- Definición conceptual: El estrés laboral se define como un estado de tensión personal o displacer que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral (O'Brien, 1998).
- Definición operacional: El puntaje que se obtendrá de la respuesta de los reactivos de la Escala de Demandas-Control-Apoyo construida con base en el Modelo de Karasek (1998) integrado por demandas, control y apoyo. La escala se integra de 191 reactivos que miden 98 factores y 1 factor de trastornos psicósomáticos

**Variables clasificatorias:** Se incluirán las variables sociodemográficas, variables de trabajo, variables de actividades personales y variables de la empresa.

- Edad: años de vida cumplidos.
- Sexo: atributos biológicos que determinan el género del individuo.

- Escolaridad: grado máximo de estudios.
- Estado civil: condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.
- Tiene hijos: condición del individuo de decisión de tener o no hijos.
- Tiempo de traslado: tiempo destinado al transporte hasta el centro de trabajo.
- Profesión: actividad habitual de una persona, generalmente para la que se ha preparado.
- Número de dependientes económicos: cantidad de personas que viven del salario del trabajador, cualquiera que sea el título de su vida en común.
- Personas con quien vive: personas que habitan en el mismo hogar, cualquiera que sea el título de su vida en común.
- Turno: horario de jornada laboral.
- Puesto de trabajo: Cargo actual del individuo.
- Área de trabajo: zona de actividad laboral del trabajador, equipada con los correspondientes medios de trabajo y donde el hombre transforma los objetos de trabajo y obtiene los productos o desarrolla los servicios inherentes a su cargo u ocupación.
- Nivel de puesto: jerarquía del puesto actual.
- Salario: retribución económica que recibe el trabajador por parte de la empresa como concepto de paga.
- Antigüedad en la empresa: tiempo total que tiene un trabajador prestando sus servicios para una empresa.
- Jornada laboral: tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.
- Días de descanso: días en los que el trabajador disfrutara de descanso, con goce de salario íntegro.
- Cursos de capacitación: experiencia educativa que puede ser considerada como la unidad básica de planificación, estructuración y realización del trabajo.

## 2.1.8 Instrumentos de medición

### 2.1.8.1 Calidad de Vida en el Trabajo de Patlán (2013).

El instrumento de medición para la calidad de vida laboral es la versión completa de la Escala Calidad de Vida en el Trabajo de Patlán (2013) que fue construida para población mexicana mediante redes semánticas naturales y forma parte del Proyecto PAPIIT IN304212 denominado Calidad de vida en el Trabajo y Salud Ocupacional en trabajadores mexicanos. Dicho instrumento está formado por 254 reactivos tipo Likert de 6 puntos, integrados por 17 factores agrupados en 5 categorías y por variables sociodemográficas consta de 118 ítems divididos en 4 indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicadores globales (Tabla 3 y 4).

**Tabla 3.** Estructura y factores de la Escala de CVT (Patlán, 2013).

Grupo	Factores
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia F2. Satisfacción con el trabajo F3. Desarrollo laboral y profesional F4. Motivación en el trabajo F5. Bienestar en el trabajo
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo F7. Seguridad y salud en el trabajo
III. Factores del trabajo y de la organización	F8. Contenido y significado del trabajo F9. Retribución económica adecuada F10. Autonomía y control en el trabajo F11. Estabilidad laboral (o del empleo) F12. Participación en la toma de decisiones
IV. Factores del entorno socio laboral	F13. Relaciones interpersonales F14. Retroalimentación F15. Apoyo organizacional F16. Reconocimiento
Calidad de Vida en el Trabajo (global)	F17. Calidad de vida en el trabajo

**Tabla 4.** Definición de las dimensiones de la CVT.

Dimensiones de la CVT	
1. Factores individuales de la CVT	
F1. Equilibrio trabajo-familia	Grado en el cual el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales son compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o vida personal, provocando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo.
F2. Satisfacción con el trabajo	Estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización. Esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas.
F3. Desarrollo laboral y profesional	Se refiere a la existencia de oportunidades que la organización ofrece al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades en el trabajo, permitiéndole aprender conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido adquiridos con anterioridad y que sean útiles para su desempeño y desarrollo laboral con la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo a las capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales del trabajador contribuyendo a que el trabajador tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización.
F4. Motivación en el trabajo	Conjunto de impulsos, deseos y expectativas que tienen los trabajadores para satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales y alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo. Se trata de un proceso que activa y dinamiza al trabajador presentando un comportamiento y desempeño para sentirse alegre, satisfecho, competente, activo, seguro, motivado, eficaz, entusiasmado, productivo y comprometido en el trabajo.
F5. Bienestar en el trabajo	Estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado por la experiencia en sus labores.
2. Factores del ambiente de trabajo	
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	Conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en la cual los empleados realizan sus actividades, con influencia en el desempeño y en la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el desempeño del trabajo (OIT, 1987; Nefta, 1997).
F7. Seguridad y salud en el trabajo	Percepción del trabajador respecto al grado en el cual la organización utiliza un conjunto de medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección y eliminación de los riesgos que ponen en peligro la salud, la vida o la integridad física de los trabajadores y el desarrollo de un trabajo saludable, lo cual propicia que el trabajo se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de que se produzcan

---

## Dimensiones de la CVT

---

riesgos o daños al trabajador.

---

### 3. Factores del trabajo y la organización

---

F8. Contenido y significado del trabajo.	Percepción de desempeñar un trabajo interesante, con significado, variado, bien considerado y con posibilidades de tomar decisiones y de desarrollo personal. El trabajo debe tener un contenido y un significado para la persona que lo realiza, el trabajo debe ser valioso y de utilidad para la organización y la sociedad en general, además de ofrecer oportunidades de aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades, la toma de decisiones y el desarrollo personal y laboral.
--	---

F9. Retribución económica adecuada	Percepción del trabajador respecto a recibir de la organización una remuneración económica adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicadas con éxito a varias tareas, así como por sus contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales.
------------------------------------	---

F10. Autonomía y control en el trabajo	Percepción del grado de libertad, autonomía e independencia proporcionado al trabajador para organizar y realizar su trabajo, pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad, métodos), así como a la cantidad y el tipo de trabajo, incluyendo los momentos de trabajo y de descanso (ritmo, pausas y vacaciones).
--	--

F11. Estabilidad laboral	Percepción respecto a la certidumbre para conservar y permanecer en su puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato, evitando ser despedido por causas injustificadas o arbitrarias el cual preferentemente debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgar al trabajador seguridad, estabilidad y permanencia en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal.
--------------------------	--

F12. Participación en la toma de decisiones	Percepción de las oportunidades del trabajador para participar en la toma de decisiones del trabajo. En este caso, la organización informa y proporciona a sus empleados los medios de participación para aprovechar sus capacidades en la toma de decisiones de relevancia para el desarrollo de sus actividades laborales o la mejora de la productividad y logro de los objetivos de la organización.
---	--

### 4. Factores del entorno socio-laboral

---

F13. Relaciones interpersonales	Percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y personas vinculadas a la organización tales como clientes o usuarios, permitiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable.
---------------------------------	---

F14. Retroalimentación	Grado en el cual el trabajador recibe información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral con el propósito de evaluar la eficiencia y productividad de su trabajo a fin de permitirle conocer su rendimiento y el logro de metas y mejorar su desempeño. Cuando el trabajador recibe la información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento se siente seguro y motivado.
------------------------	--

---

F15. Apoyo organizacional	Percepción del trabajador de sentirse respaldado por la organización y sus superiores. Refleja las creencias de los empleados respecto a si la organización valora sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, considera sus objetivos y valores, escucha sus quejas, les ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentando su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confianza, en el que se ayuda a los empleados a percibir la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas.
F16. Reconocimiento	Percepción del trabajador respecto a las acciones efectuadas por la organización y los superiores para distinguir, felicitar, estimar o agradecer el trabajo desempeñado y los logros obtenidos por el trabajador en el desempeño de sus actividades. Estas acciones llevarán a los empleados a sentirse alegres, satisfechos, valorados, motivados, competentes, importantes, seguros, comprometidos, eficaces y activos en el trabajo.

---

### **2.1.8.2 Escala de Demanda-Control-Apoyo**

Para medición del Estrés Laboral se utilizará la EDCA construida con base en el Modelo de Karasek (1998) integrado por demandas, control y apoyo. Esta escala forma parte del Proyecto PAPIIT IN305014 denominado Estrés laboral: Antecedentes y consecuentes. La escala se integra de 191 reactivos que miden 98 factores y un factor de trastornos psicosomáticos (Tabla 5).

### **2.1.9 Población y muestra**

Se seleccionó una muestra de 102 trabajadores de la salud, de diversas áreas de trabajo, trabajadores de la salud que atienden directamente a los usuarios de la organización.

### **2.1.10 Contexto y escenario**

La investigación se efectuó en una institución de salud que atiende a una amplia población de usuarios. La aplicación de los instrumentos de medición, se efectuó específicamente en las áreas de trabajo, para que le personal de respuesta a los instrumentos de medición.

### 2.1.11 Procedimiento

Previa solicitud y autorización de la organización para efectuar la investigación, la aplicación de instrumentos se realizó en las áreas de trabajo, contando para ello con los materiales y las condiciones para que los trabajadores contesten los instrumentos de medición proporcionados. Solo se contempló al personal que deseaba colaborar voluntariamente en la realización de la investigación.

### 2.1.12 Análisis de datos

Para la prueba de hipótesis y el logro de los objetivos de la investigación se efectuó la captura y análisis de la información relativa a las variables en el paquete estadístico SPSS. Se efectuaron análisis estadísticos descriptivos y análisis estadísticos bivariados (correlación de Pearson, análisis t-Student y análisis de la varianza). Además se determinó la confiabilidad de los instrumentos de medición.

**Tabla 5.** Factores de la Escala Demandas-Control Apoyo.

Dimensión	Definición
1.- Uso de habilidades	Grado en que el trabajo es variado, permite a la persona ser creativa, desarrollar sus propias capacidades, aprender cosas nuevas, evitando ser un trabajo rutinario. Incluye el nivel de habilidades y creatividad requeridas en el trabajo y la flexibilidad permitida al trabajador en decidir qué habilidades emplear.
2.-Autoridad de decisión en el trabajo	Posibilidad que tiene el trabajador de tener libertad de decisión y tomar sus propias decisiones en el trabajo. Así también, se refiere a las posibilidades que existen en la organización para que el trabajador tome decisiones acerca de su trabajo.
3.-Libertad de decisión en el trabajo	Aptitud del trabajador para controlar sus actividades y la utilización de sus capacidades, no para controlar a otras personas.
3.-Control de procesos laborales.	Recurso para moderar las demandas del trabajo. Oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.
4.-Demandas psicológicas en el trabajo	Exigencias psicológicas que el trabajo demanda de la persona. Hace referencia a desempeñar un trabajo rápido, duro y excesivo que requiere un nivel de atención y concentración intensa, con presión del tiempo, con interrupciones imprevistas de la tarea, demandas conflictivas en el trabajo y dependencia del trabajo de otros.

Dimensión	Definición
5.- Demandas físicas en el trabajo	Exigencias físicas que demanda el trabajo de la persona para realizar sus actividades laborales. Incluye realizar gran cantidad de esfuerzo físico, rapidez en el desarrollo de actividades físicas, levantar cargas pesadas y adoptar posturas incómodas para realizar el trabajo.
6.-Apoyo social de compañeros de trabajo	Apoyo socioemocional que recibe una persona de sus compañeros de trabajo para desempeñar sus actividades laborales. Este tipo de apoyo reduce la tensión psicológica que experimenta el trabajador. Implica que los compañeros de trabajo sean competentes, amigables, se interesen en el trabajador, colaboren juntos y proporcionen un apoyo de utilidad.
7.-Apoyo social del superior	Es el apoyo socioemocional que recibe una persona de su superior inmediato para desempeñar su trabajo, amortiguando la tensión psicológica que experimenta el trabajador. Este tipo de apoyo depende del grado de integración social y emocional y de la confianza entre el trabajador y el superior. Implica que el superior preste atención y se preocupe por el trabajador, sea organizado y le proporcione apoyo en el trabajo.
8.- Inseguridad laboral	Hace referencia a la falta de estabilidad y seguridad en el trabajo, así como a la presencia de un trabajo que ofrece pocas oportunidades de desarrollar habilidades y de carrera laboral, generando pensamientos en el trabajador acerca de un futuro despido.
9.-Trastornos psicósomáticos	Dolencia física, cuyo origen o desarrollo, está asociado a algún factor psicológico. Se parte del supuesto de que los síntomas psicósomáticos son multifactoriales en donde intervienen factores psicológicos al igual que otros factores multicausales dentro de la etiología de la enfermedad (González y Landero, 2006).

**Nota:** Factores de la Escala Demandas-Control Apoyo de acuerdo con el Modelo de Karasek (1998).

### 3. Resultados

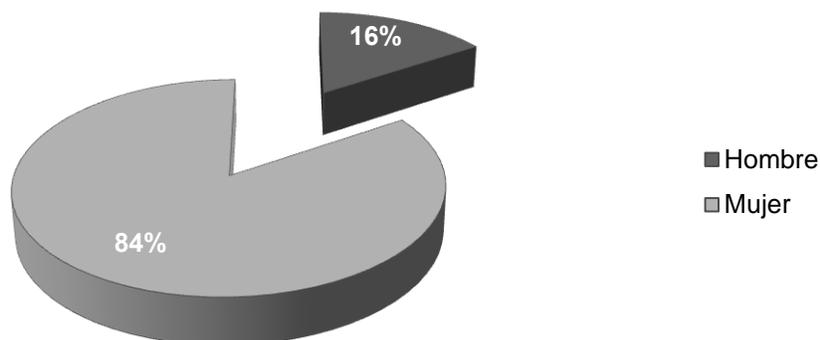
Los resultados de la presente investigación se indican a continuación. En primer término, se muestran las características sociodemográficas de la muestra y las estadísticas descriptivas de los factores de las escalas de CVT y el Modelo Demanda-Control-Apoyo, así como su correlación entre ellas. Finalmente, se presenta una discusión de los resultados de esta investigación.

#### 3.1 Estadísticas descriptivas de la muestra

La muestra obtenida para esta investigación está conformada por personal de salud de diferentes áreas. En este apartado se analizan las variables sociodemográficas de acuerdo a la distribución de la muestra de personal de salud conformada por un total de  $n=102$ , reportándose los siguientes resultados.

##### Género

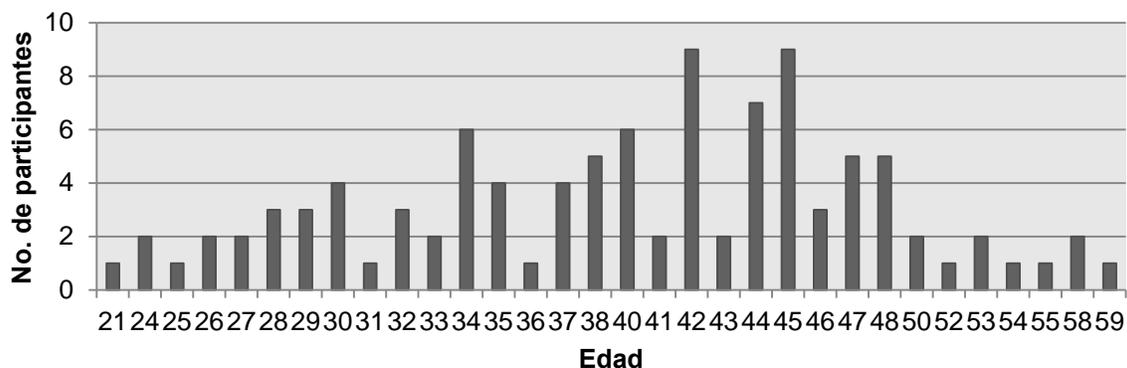
La muestra de personal de salud obtenida para esta investigación se conformó de 84.3% por mujeres y de 15.7% de hombres (Gráfica núm. 1). Existe un alto porcentaje de mujeres que laboran en los sistemas de salud, por ende, se creyera que es menor el porcentaje de hombres en el ámbito de la salud.



**Gráfico 1.** Distribución de la muestra total por género.

## Edad

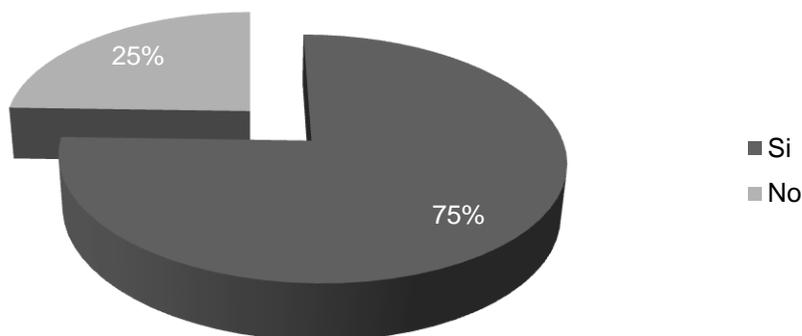
La media se ubica en 39.76 y la moda en 42 y 45 años de edad, representando el 9.8% respectivamente, como mínimo se reportan edades de 21 años constituyendo solamente el 1% y como máximo de 59 años con el mismo número de porcentaje (Gráfica núm. 2)



**Gráfico 2.** Distribución de la muestra, por edad.

## Situación de pareja

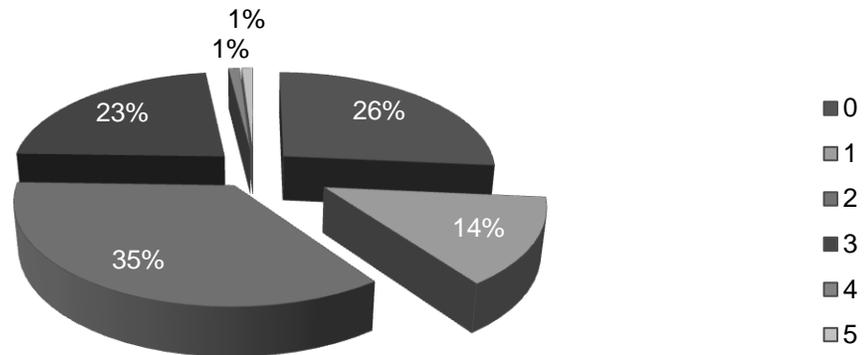
75.5% del personal de salud cuenta con una relación de pareja, por tanto, el 24.5% restante refiere no mantener una situación de pareja.



**Gráfico 3.** Distribución de la muestra por situación de pareja: ¿Tiene pareja?

## Hijos

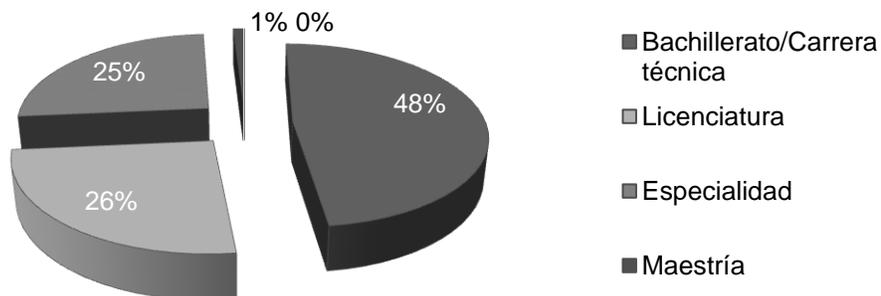
En cuanto al número de hijos el 26.5% del personal de la salud indica que no cuenta con ningún hijo, así entonces, el 73.5% restante cuenta con hijos; representando con un mayor porcentaje los que refieren tener dos hijos con un 35.3% y con un porcentaje aún significativo los que tienen tres con 22.5%.



**Gráfico 4.** Distribución de la muestra por número de hijos: ¿Cuántos hijos tiene?

## Grado de estudios

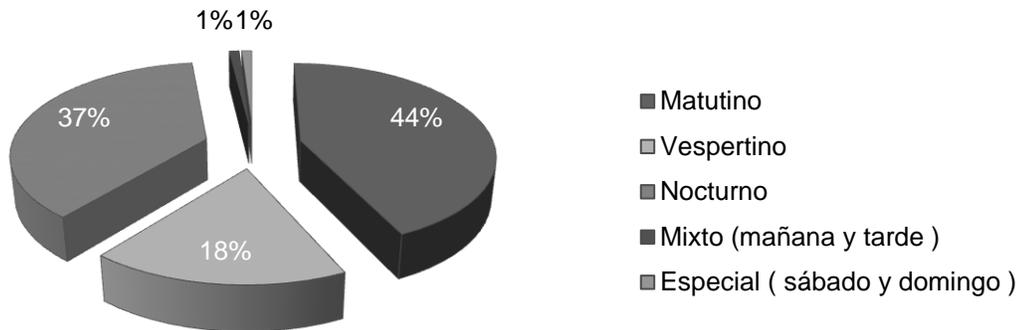
Por lo que toca a la escolaridad, el 49% de los trabajadores de la salud tiene estudios máximos a nivel bachillerato o carrera técnica, 26% con licenciatura, otro 26% con especialidad y el 1% restante refirió tener estudios de maestría (Grafica núm.5).



**Gráfico 5.** Distribución de la muestra por grado de estudios: ¿Cuál es su grado de estudios?

## Turno laboral

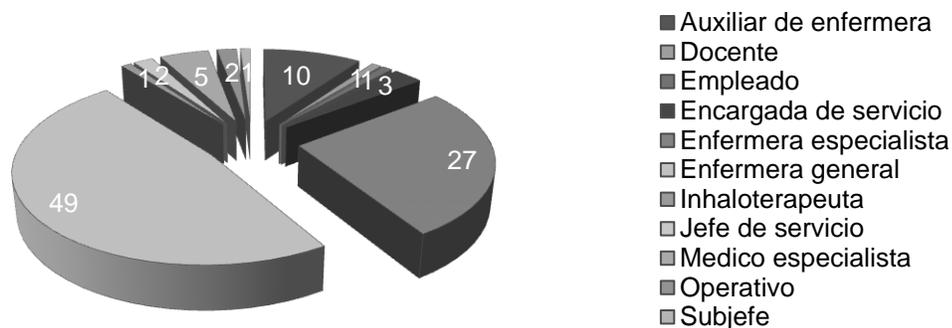
Por lo que se refiere al turno en que labora el personal de salud, el 44% corresponde al turno matutino, un 38% pertenece al turno nocturno, en tanto que 18% al turno vespertino, el porcentaje restante pertenece al turno mixto (1%) y al turno especial sábado - domingo (1%).



**Gráfico 6.** Distribución de la muestra por turno: ¿En qué turno trabaja?

## Puesto de trabajo actual

El puesto de trabajo de 49% de los trabajadores de la salud corresponde a enfermeras generales, en tanto que el 27% a enfermeras especialistas, continúa del 10% por auxiliares de enfermería, así como 5% médicos especialistas; el porcentaje restante se compone de encargadas de servicio jefes de servicio, operativos, subjefes, docentes, empleados, inhaloterapeutas.



**Gráfico 7.** Distribución de la muestra por puesto: ¿Cuál es su puesto de trabajo actual?

En promedio la muestra tiene una edad de 39.76 años, con 1.6 hijos y 2.23 dependientes económicos; un salario mensual con media de \$11804, con 1.2 empleos, trabajando en promedio 8.9 horas y 2 horas extra al día. Dedicando 6.39 horas en actividades lúdicas o de esparcimiento y destinando 3.9 horas a ejercicio físico, con un tiempo de traslado a su lugar de trabajo de 73.9 minutos y dedicando 5.85 horas a dormir en un día laboral normal.

La muestra en promedio tiene 18.43 años trabajando en su vida, con una antigüedad en la organización de 13.4 años y en su puesto actual 8.48 años. Exponiendo que se han tenido 1.2 ascensos en la organización donde se labora actualmente y 1.69 ascensos en su vida laboral. Atendiendo a 7.56 usuarios en promedio al día, con 1.39 personas a su cargo en su trabajo.

**Tabla 6.** Estadística descriptiva de las variables sociodemográficas de la muestra.

<b>Variables sociodemográficas</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
R154. ¿Cuál es su edad?	102	39.76	8.298	21	59
R156. ¿Cuántos hijos tiene?	102	1.61	1.187	0	5
R158. ¿Cuántas horas dedica a la semana en actividades lúdicas o de esparcimiento?	102	6.39	6.418	0	36
R160. ¿Cuántas horas dedica a la semana para hacer deporte o ejercicio físico?	102	3.95	9.918	0	90
R161. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?	102	2.23	1.226	0	5
R170. ¿Cuál es su sueldo mensual neto?	97	\$11804.7	\$5550.9	\$2000.0	\$32000.0
R171. ¿Cuántos años tiene trabajando en su vida?	102	18.43	9.721	1	45
R172. ¿Cuántos años tiene de antigüedad en la organización donde trabaja actualmente?	102	13.41	8.873	1	37
R173. ¿Cuántos años tiene de antigüedad en su puesto actual?	102	8.48	7.784	1	34
R178. ¿Cuántos empleos tiene actualmente?	102	1.20	.718	0	6
R179. ¿Cuántos ascensos ha tenido en la organización donde labora actualmente?	102	1.08	1.166	0	4
R180. ¿Cuántos ascensos ha tenido en su vida laboral?	102	1.69	1.364	0	6
R182. ¿Cuántas personas tiene a su cargo en su trabajo?	102	1.39	5.062	0	32
R184. ¿Cuántos usuarios atiende en promedio al día?	102	7.56	14.203	0	100
R188. ¿Cuantos minutos tarda aproximadamente en trasladarse de su casa a su lugar de trabajo?	102	73.97	42.754	0	240
R189. ¿Cuántas horas trabaja al día?	102	8.94	2.400	0	18
R190. ¿Cuántas horas extra trabaja al día?	102	2.02	3.560	0	12
R191. ¿Cuántas horas duerme en un día laboral normal?	102	5.85	2.231	0	12

### 3.2 Análisis de confiabilidad de la ECVT

Para determinar la confiabilidad de la ECVT se estimó el Alpha de Cronbach de los 17 factores que la conforman. De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 7, el factor que presentó el Alpha de Cronbach más bajo fue el F12 Participación en la toma de decisiones ( $\alpha=.515$ ), al presentar un Alpha de Cronbach menor a 0.600, el factor se eliminó. En cambio el factor con valor más elevado fue el F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo ( $\alpha=.855$ ). En total la escala presentó un Alpha de Cronbach de .956.

**Tabla 7.** Confiabilidad de la ECVT.

Grupos de factores	Factores	Reactivos	Total	Reactivos eliminados	Alpha de Cronbach	Total final de reactivos
Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	14, 21, 23, 43, 47, 71, 83	7	14	.750	6
	F2. Satisfacción con el trabajo.	8, 15, 16, 29, 54, 58, 102, 115, 117	9	0	.829	9
	F3. Desarrollo laboral y profesional.	7, 26, 36, 56, 60, 105, 111, 114	8	0	.804	8
	F4. Motivación en el trabajo.	12, 24, 40, 52, 78, 84, 89	7	0	.742	7
	F5. Bienestar en el trabajo.	4, 28, 30, 37, 53, 57, 73, 104	8	0	.808	8
Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	1, 17, 31, 45, 80, 90	6	0	.855	6
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	-18, -19, -48, -64, -74, -87, -91, -93	8	0	.734	8
Factores del trabajo y la organización	F8. Contenido y significado del trabajo.	3, 5, 10, 22, 38, 49, 81	7	0	.824	7
	F9. Retribución económica por el trabajo.	-27, -42, -62, -66, -82, -103	6	0	.704	6
	F10. Autonomía en el trabajo.	9, 34, 88, 110	4	110, 88	.736	2
	F11. Estabilidad laboral.	46, 61, 69, 76, 95	5	95, 76, 46	.718	2
	F12. Participación en la toma de decisiones.	-32, -39, -72, -92, -97	5	92, 97	.515	0
Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales.	2, 25, 41, 44, 51, 77, 109, 116	8	0	.760	8
	F14. Retroalimentación.	13, 35, 50, 75, 98, 106	6	0	.842	6
	F15. Apoyo organizacional.	11, 20, 33, 55, 59, 85, 86, 113	8	0	.821	8
	F16. Reconocimiento.	63, 70, 79, 94, 96, 107, 108	7	0	.816	7
CVT global	F17. Calidad de vida en el trabajo.	6, 65, 67, 68, 99, 100, 101, 112	8	0	.849	8
Total global			117	11	.956	106

### 3.3 Análisis de confiabilidad de la EDCA

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 8, se determinó la confiabilidad de la EDCA en sus ocho factores, obteniendo el Alpha de Cronbach. El factor que presentó el Alpha de Cronbach más bajo fue el F5 Demandas físicas en el trabajo ( $\alpha=.559$ ), en cambio el factor con valor más alto fue el F7 Apoyo social del superior. ( $\alpha=.911$ ). En total la escala presentó un Alpha de Cronbach de .919. Por lo cual fue descartado el F5 en su totalidad, para mejorar la confiabilidad de la Escala de Demanda-Control-Apoyo. El Factor F5 Demandas físicas en el trabajo, obtuvo un Alpha de Cronbach de .559, se eliminaron varios reactivos sin mejorar el Alpha de Cronbach; por lo cual fue descartado todo el factor, para mejorar la confiabilidad de la Escala de Demanda-Control-Apoyo.

**Tabla 8.** Confiabilidad de la Escala de EDCA.

Factores	Reactivos	Total	Reactivos eliminados	Alpha de Cronbach	Total final de reactivos
F1. Uso de habilidades en el trabajo.	7, 9, 10, 11, 12, 20, 36, 43, -44, -51	10	10, 9 51	.768	7
F2 Autoridad de decisión en el trabajo.	-14, 19, 26, 37, 41, 47, 49, 58, -64, 74	10	47, 14	.808	8
F3 Control de procesos laborales.	1, -24, 30, 42, 48, 50, -52, 63, -68, 76	10	24, 30, 48, 52, 68, 76	.758	4
F4 Demandas psicológicas en el trabajo.	8, -13, 22, 23, 32, 55, 61, 65, 78, 80	10	8, 13, 32, 55, 65, 78	.708	4
F5 Demandas físicas en el trabajo.	25, 33, -35, -39, 54, -56, -60, 72, -75, 77	10	25, 33, 35, 60, 72, 77	.559	0
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo.	2, -4, 27, 53, 57, 59, -62, -67, 70, 71	10	4, 62, 67, 70, 71	.871	5
F7 Apoyo social del superior.	-3, 5, 6, 16, -17, 31, 40, 45, -66, 69	10	3, 16, 17, 45, 66	.911	5
F8 Inseguridad laboral.	15, -18, -21, 28, 29, -34, -38, 46, -73, 79	10	28, 79, 38, 15	.734	6
Total global		80	41	.919	39

### 3.4 Estadísticas descriptivas de la ECVT

Las medidas de tendencia central de los factores de la Escala de CVT se presentan en la Tabla 9, el rango teórico de las medidas fue de 1 a 6. Los mayores puntajes los obtuvieron los factores autonomía en el trabajo ( $\bar{x}=5.27$ ), contenido y significado del trabajo ( $\bar{x}=5.22$ ), equilibrio trabajo-familia ( $\bar{x}=5.19$ ), bienestar en el trabajo ( $\bar{x}=5.16$ ) y satisfacción con el trabajo ( $\bar{x}=5.11$ ).

Los factores que reportaron puntajes medios son estabilidad laboral ( $\bar{x}=4.70$ ), Desarrollo laboral y profesional ( $\bar{x}=4.67$ ), relaciones interpersonales ( $\bar{x}=4.65$ ), motivación en el trabajo ( $\bar{x}=4.46$ ), apoyo organizacional ( $\bar{x}=4.26$ ), condiciones y medio ambiente de trabajo ( $\bar{x}=4.18$ ), calidad de vida en el trabajo ( $\bar{x}=4.10$ ), y retroalimentación. Solo dos de los factores obtuvieron puntajes bajos seguridad y salud en el trabajo ( $\bar{x}=3.07$ ) y retribución económica por el trabajo ( $\bar{x}=3.33$ ).

**Tabla 9.** Estadísticas descriptivas de la ECVT.

Factores de CVT	n	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
<b>I. Factores individuales</b>					
F1 Equilibrio trabajo-familia	102	5.19	0.75	1.00	6.00
F2 Satisfacción con el trabajo	102	5.11	0.69	1.11	6.00
F3 Desarrollo laboral y profesional	102	4.67	0.86	1.63	6.00
F4 Motivación en el trabajo	102	4.46	0.84	1.57	6.00
F5 Bienestar en el trabajo	102	5.16	0.69	1.88	6.00
<b>II. Factores del ambiente de trabajo</b>					
F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	102	4.18	1.08	1.50	6.00
F7 Seguridad y salud en el trabajo	102	3.07	0.85	1.75	5.63
<b>III. Factores del trabajo y de la organización</b>					
F8 Contenido y significado del trabajo	102	5.22	0.74	2.00	6.00
F9 Retribución económica por el trabajo	102	3.33	0.96	1.17	5.50
F10 Autonomía en el trabajo	102	5.27	0.90	1.00	6.00
F11 Estabilidad laboral	102	4.70	1.18	1.00	6.00
<b>IV. Factores del entorno socio laboral</b>					
F13 Relaciones interpersonales	102	4.65	0.74	2.13	6.00
F14 Retroalimentación	102	4.07	1.13	1.33	6.00
F15 Apoyo organizacional	102	4.26	0.89	1.88	6.00
F16 Reconocimiento	102	4.05	1.02	1.00	5.86
CVT17 Calidad de vida en el trabajo (Global)	102	5.10	0.76	1.38	6.00

### 3.5 Estadísticas descriptivas de la EDCA

Las medidas de tendencia central de los factores de la EDCA se presentan en la Tabla 10, el rango teórico de las medidas fue de 1 a 4.

Se obtuvieron puntajes altos en los factores, F3 Control de procesos laborales ( $\bar{x}=3.39$ ), F8 Inseguridad laboral ( $\bar{x}=3.39$ ) y F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $\bar{x}=3.35$ ); lo que nos indica que los recursos para moderar las demandas del trabajo, la estabilidad y seguridad en el trabajo así como las exigencias psicológicas que el trabajo demanda a la persona, son los factores que más producen estrés laboral en el personal de salud.

Los factores con puntajes moderados son F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $\bar{x}=3.31$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $\bar{x}=3.19$ ) y F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $\bar{x}=3.06$ ).

El factor con menor puntaje es F7 Apoyo social del superior ( $\bar{x}=2.76$ ).

**Tabla 10.** Estadísticas descriptivas de la EDCA.

Factores de Demanda-Control-Apoyo	n	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
F1 Uso de habilidades en el trabajo	102	3.31	0.41	2.14	4.00
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	102	3.19	0.44	1.75	4.00
F3 Control de procesos laborales	102	3.39	0.46	2.25	4.00
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	102	3.35	0.47	1.00	4.00
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	102	3.06	0.57	1.20	4.00
F7 Apoyo social del superior	102	2.76	0.75	1.00	4.00
F8 Inseguridad laboral	102	3.39	0.44	2.33	4.00

### 3.6 Estadísticas descriptivas de los síntomas y trastornos psicosomáticos

De acuerdo a lo obtenido sobre los trastornos psicosomáticos los porcentajes más altos están dentro los trastornos gastrointestinales: síndrome de colon irritable obtuvo un 50%, colitis 44% dentro de los trastornos musculares: cefaleas tensionales 43%, contracturas 39%, lumbalgias 39%, tics nerviosos 27% y en los trastornos cardiovasculares, las cefaleas migrañosas con un 35% (Tabla 11).

**Tabla 11.** Estadísticas descriptivas de los trastornos psicosomáticos.

Grupo	Trastorno psicosomático	n	Sí		No	
			f	%	f	%
Trastornos cardiovasculares	Enfermedad coronaria	102	1	1.0	99	99.0
	Cefaleas migrañosas	102	35	34.3	67	65.78
	Taquicardia	102	11	10.8	91	89.2
	Arritmias cardíacas	102	3	2.9	99	97.1
	Enfermedad de Raynaud	102	3	2.9	99	97.1
	Hipertensión arterial	102	8	7.8	94	92.2
Trastornos respiratorios	Síndrome de hiperventilación	102	5	4.9	97	95.1
	Alergias respiratorias	102	18	17.6	84	82.4
	Alteraciones respiratorias	102	10	9.8	92	90.2
	Asma bronquial	102	4	3.9	98	96.1
Trastornos gastrointestinales	Dispepsia funcional	102	10	9.8	92	90.2
	Úlcera péptica (Gástrica o duodenal)	102	19	18.6	83	81.4
	Síndrome de colon irritable	102	50	49	52	51
	Colitis	102	44	43.1	58	56.9
Trastornos musculares	Contracturas	102	39	38.2	63	61.8
	Tics nerviosos	102	27	26.5	75	73.5
	Cefaleas tensionales	102	43	42.2	59	57.8
	Alteración de reflejos musculares	102	12	11.8	90	88.2
	Lumbalgias	102	39	38.2	63	61.8
	Temblores	102	11	10.8	91	89.2
Trastornos dermatológicos	Acné	102	19	18.6	83	81.4
	Eccema	102	4	3.9	98	96.1
	Prurito (comezón)	102	18	17.6	84	82.4
	Psoriasis	102	3	2.9	99	97.1
Trastornos endocrinos	Síndrome de Cushing	102	2	2	100	98
	Hipotiroidismo	102	7	6.9	95	93.1
	Hipertiroidismo	102	1	1	101	99
Trastornos sexuales	Vaginismo	102	1	1	101	99
	Impotencia sexual	102	2	2	100	98
	Coito doloroso	102	6	5.9	96	94.1
	Eyaculación precoz	102	2	2	100	98
	Disminución del deseo sexual	102	19	18.6	83	81.4
Trastornos inmunológicos	Inhibición del sistema inmunológico (infecciones recurrentes)	102	15	14.7	87	85.3

En la tabla 12 se observan los síntomas que más presenta el personal de salud; tensión con un 61%, el dolor de espalda 60%, dolor de cuello 54%, fatiga 54%, agotamiento 53%, dolor de hombros 53%, dolor muscular 50% y aumento de peso 48%.

**Tabla 12.** Estadísticas descriptivas de los síntomas psicosomáticos.

Grupo	Síntoma psicosomático	n	Si		No	
			F	%	f	%
Síntomas cardiovasculares	Dolor precordial	102	11	10.8	91	89.2
	Dolor de pecho	102	9	8.8	93	91.2
	Perdida de vitalidad	102	21	20.6	81	79.6
	Agotamiento	102	53	52	49	48
Síntomas respiratorios	Dificultades para respirar	102	4	3.9	98	96.1
	Opresión en el pecho	102	5	4.9	97	95.1
Síntomas gastrointestinales	Acidez estomacal	102	40	39.2	62	60.8
	Dolor de estomago	102	39	38.2	63	61.8
	Estreñimiento	102	39	38.2	63	61.8
	Gastritis	102	40	39.2	62	60.8
Síntomas musculares	Dolor de espalda	102	60	58.8	42	41.2
	Dolor abdominal	102	38	37.3	64	62.7
	Dolor de hombros	102	53	52	49	48
	Dolor de rodillas	102	40	39.2	62	60.8
	Dolor de cuello	102	54	52.9	48	47.1
	Dolor de cadera	102	35	34.3	67	65.7
	Dolor muscular	102	50	49	52	51
Síntomas estado de ánimo	Falta de motivación	102	26	25.5	76	74.5
	Ansiedad	102	30	29.4	72	70.6
	Apatía	102	22	21.6	80	78.4
	Depresión	102	25	24.5	77	75.5
	Irritabilidad	102	36	35.3	66	64.7
Síntomas del Sueño	Insomnio	102	42	41.2	60	58.8
	Problemas para dormir	102	43	42.2	59	57.8
	Sueño retrasado	102	40	39.2	62	60.8
	Pesadillas	102	14	13.7	88	86.3
Síntomas del Sistema Nervioso Central	Dificultades para recordar	102	38	37.3	64	62.7
	Tensión	102	61	59.8	41	40.2
	Dificultades para concentrarse	102	37	36.3	65	63.7
	Desgaste mental	102	27	26.5	75	73.5
	Fatiga	102	54	52.9	48	47.1
Síntomas Alimenticios	Disminución de peso	102	12	11.8	89	87.3
	Exceso de apetito	102	29	28.4	73	71.6
	Aumento de peso	102	48	47.1	54	52.9
	Falta de apetito	102	3	2.9	99	97.1

### 3.7 Relación entre ECVT y la EDCA

Mediante la estimación del coeficiente de correlación de Pearson para los factores de la encuesta CVT y la EDCA (Tabla 13), se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre las siguientes variables:

Respecto al factor CVT1. Equilibrio trabajo-familia se asocia positivamente con DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .204$ ;  $p \leq .01$ ), DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .219$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .308$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .343$ ;  $p \leq .01$ ).

Para el factor CVT2. Satisfacción con el trabajo se asocia positivamente con DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .234$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .248$ ;  $p \leq .01$ ), DCA7. Apoyo social con el supervisor ( $r = .345$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .362$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .364$ ;  $p \leq .01$ ).

El factor CVT3. Desarrollo laboral y profesional correlaciona positivamente con DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .295$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .315$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .419$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .427$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .452$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .562$ ;  $p \leq .01$ ).

De forma completa el factor CVT4 se correlaciona positivamente con todos los factores de DCA, DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .202$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .303$ ;  $p \leq .01$ ), DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .322$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .363$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .399$ ;  $p \leq .01$ ) DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .474$ ;  $p \leq .01$ ), y DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .474$ ;  $p \leq .01$ ).

De manera similar el factor CVT5 se correlaciona positivamente con todos los factores de DCA, DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .209$ ;  $p \leq .01$ ), DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .288$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .301$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .321$ ;  $p \leq .01$ ),

DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .333$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .394$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .467$ ;  $p \leq .01$ ).

Respecto al factor CVT6. Condiciones y medio ambiente de trabajo, correlaciona positivamente con DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .226$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .254$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .277$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .299$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .320$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA7. Apoyo social con el supervisor ( $r = .477$ ;  $p \leq .01$ ).

El factor CVT7. Seguridad y salud en el trabajo, correlaciona negativamente en los factores, DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = -.348$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = -.250$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = -.243$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA7. Apoyo social con el supervisor ( $r = -.196$ ;  $p \leq .01$ ).

Mientras CVT8. Contenido y significado del trabajo, correlaciona positivamente en DCA7. Apoyo social con el supervisor ( $r = .294$ ;  $p \leq .01$ ), DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .311$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .335$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .431$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .477$ ;  $p \leq .01$ ).

Mencionando al factor CVT9. Retribución económica por el trabajo no correlaciona ni positivamente, ni negativamente, con ningún factor de la EDCA.

A su vez el factor CVT10. Autonomía en el trabajo correlaciona positivamente con los factores DCA7. Apoyo social con el supervisor ( $r = .260$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .284$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .301$ ;  $p \leq .01$ ), DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .331$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .427$ ;  $p \leq .01$ ).

CVT11. Estabilidad laboral, correlaciona positivamente con DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .223$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .271$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .328$ ;  $p \leq .01$ ), DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .330$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA7. Apoyo social con el supervisor ( $r = .341$ ;  $p \leq .01$ ).

**Tabla 13.** Relación entre los factores de la ECVT y la EDCA.

Factores de CVT	Factores De Demanda-Control-Apoyo							
	DCA1 Uso de habilidades en el trabajo	DCA2 Autoridad de decisión en el trabajo	DCA3 Control de procesos laborales	DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo	DCA6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	DCA7 Apoyo social del superior	DCA8 Inseguridad laboral	
CVT1 Equilibrio trabajo-familia	.308**		.343**			.204**	.219**	
CVT2 Satisfacción con el trabajo	.362**	.248**	.364**			.345**	.234**	
CVT3 Desarrollo laboral y profesional	.452**	.427**	.419**		.315**	.562**	.295**	
CVT4 Motivación en el trabajo	.399**	.363**	.474**	.322**	.303**	.474**	.202**	
CVT5 Bienestar en el trabajo	.467**	.321**	.394**	.288**	.301**	.333**	.209**	
CVT6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	.320**	.254**	.299**		.277**	.477**	.226**	
CVT7 Seguridad y salud en el trabajo	-.250**		-.243**	-.348**		-.196**		
CVT8 Contenido y significado del trabajo	.477**	.335**	.431**	.311**		.294**		
CVT9 Retribución económica por el trabajo								
CVT10 Autonomía en el trabajo	.284**	.301**	.427**	.331**		.260**		
CVT11 Estabilidad laboral	.271**		.328**	.223**		.341**	.330**	
CVT13 Relaciones interpersonales	.307**	.262**	.263**		.405**	<b>.583**</b>	.231**	
CVT14 Retroalimentación	.262**	.229**	.236**		.254**	<b>.664**</b>		
CVT15 Apoyo organizacional	.324**	.311**	.281**		.348**	<b>.719**</b>		
CVT16 Reconocimiento	.359**	.300**	.305**	.210**	.310**	<b>.545**</b>	.258**	
CVT17 Calidad de vida en el trabajo	.470**	.375**	.462**	.255**	.223**		.285**	

**Nota.** \*\* p≤.01; \* p≤.05.

De acuerdo a los siguientes resultados se identifican:

Correlaciones fuertes (-1,0 A -0,5 o 1,0 a 0,5).

Correlaciones moderadas (-0,5 A -0,3 o 0,3 a 0,5).

Correlaciones débiles (-0,3 A -0,1 o 0,1 a 0,3).

En cuanto al factor CVT13. Relaciones interpersonales, correlaciona positivamente con los factores DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .231$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .262$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .263$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .307$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .405$ ;  $p \leq .01$ ), y DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .583$ ;  $p \leq .01$ ).

El factor CVT14. Retroalimentación correlaciona positivamente con DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .229$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .236$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .254$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .262$ ;  $p \leq .01$ ), y DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .664$ ;  $p \leq .01$ ).

Así mismo el factor CVT15. Apoyo organizacional con los factores de DCA correlaciona positivamente con DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .281$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .311$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .324$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .348$ ;  $p \leq .01$ ), y DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .719$ ;  $p \leq .01$ ).

Siendo CVT16. Reconocimiento, el segundo factor que correlaciona positivamente con todos los factores de DCA. DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .210$ ;  $p \leq .01$ ), DCA8. Inseguridad laboral ( $r = .258$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .300$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .305$ ;  $p \leq .01$ ), DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .310$ ;  $p \leq .01$ ), DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .359$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .545$ ;  $p \leq .01$ ).

Finalmente el factor CVT17. Calidad de vida en el trabajo correlaciona positivamente con DCA6. Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r = .223$ ;  $p \leq .01$ ), DCA4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r = .255$ ;  $p \leq .01$ ), DCA7. Apoyo social del supervisor ( $r = .285$ ;  $p \leq .01$ ), DCA2. Autoridad de decisión en el trabajo ( $r = .375$ ;  $p \leq .01$ ), DCA3. Control de procesos laborales ( $r = .462$ ;  $p \leq .01$ ) y DCA1. Uso de habilidades en el trabajo ( $r = .470$ ;  $p \leq .01$ ).

### **3.8 Relación entre la CVT y las variables sociodemográficas.**

#### **3.8.1 Relación entre la CVT y las variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.**

En la tabla 14 se observan los resultados del análisis correlacional de Pearson y ANOVA en los factores de la ECVT frente a las variables sociodemográficas. Resultando significativas 13 de 272 correlaciones posibles de los 17 factores de la ECVT y las 16 variables sociodemográficas. En general se observa que la calidad de vida en el trabajo se asocia con poca frecuencia a variables sociodemográficas.

Respecto al F1 Equilibrio trabajo-familia solamente se asocia negativamente con la antigüedad en el puesto actual ( $r = - 221$ ;  $p \leq .05$ ). Al igual que el F3 Desarrollo laboral y profesional ( $r = - 249$ ;  $p \leq .05$ ) con la antigüedad en el puesto actual.

El factor F4 Motivación se relaciona positivamente con las horas para esparcimiento ( $r = 229$ ;  $p \leq .05$ ) y negativamente con tiempo de descanso en su jornada ( $r = - 217$ ;  $p \leq .05$ ) y antigüedad en su puesto actual ( $r = - 222$ ;  $p \leq .05$ ).

En tanto el F7 Seguridad y salud en el trabajo correlaciona positivamente con las variables el número de trabajos actuales ( $r = 204$ ;  $p \leq .05$ ) y antigüedad en la organización ( $r = 232$ ;  $p \leq .05$ ).

A su vez el F8 Contenido y significado del trabajo positivamente con horas para esparcimiento ( $r = 216$ ;  $p \leq .05$ ).

El F14 Retroalimentación se relaciona negativamente con tres variables, antigüedad en esta organización ( $r = - 195$ ;  $p \leq .05$ ), tiempo de descanso en su jornada ( $r = - 210$ ;  $p \leq .05$ ) y tiempo trabajando ( $r = - 228$ ;  $p \leq .05$ ).

La relación del F15 Reconocimiento es negativa con la variable tiempo trabajando ( $r = - 251$ ;  $p \leq .05$ ). Y el F17 únicamente corresponde negativamente a la variable sociodemográfica antigüedad en el puesto actual ( $r = - 210$ ;  $p \leq .05$ ).

**Tabla 14.** Relación entre ECVT y variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.

Factores de CVT	Variables sociodemográficas															
	Edad	Núm. de hijos	Tiempo de traslado	Dependientes económicos	Personas a su cargo	Horas de trabajo al día	Horas extras de trabajo al día	Salario mensual	Antigüedad en su puesto actual	Antigüedad en esta organización	Tiempo trabajando	Trabajos actualmente	Horas dedicadas al trabajo	Tiempo de descanso en su jornada	Capacitación	Horas para esparcimiento
F1. Equilibrio trabajo-familia																
F2. Satisfacción con el trabajo																
F3. Desarrollo laboral y profesional																
F4. Motivación en el trabajo																
F5. Bienestar en el trabajo																
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo																
F7. Seguridad y salud en el trabajo																
F8. Contenido y significado del trabajo																
F9. Retribución económica por el trabajo																
F10. Autonomía en el trabajo																
F11. Estabilidad laboral																
F13. Relaciones interpersonales																
F14. Retroalimentación																
F15. Apoyo organizacional																
F16. Reconocimiento																
F17. Calidad de vida en el trabajo																

**Nota.** \*\* p≤.01; \* p≤.05.

De acuerdo a los siguientes resultados se identifican:  
Correlaciones débiles (-0,3 A -0,1 o 0,1 a 0,3).

### 3.8.2. Relación entre ECVT y variables sociodemográficas: resultados del análisis t Student

#### 3.8.2.1 Relación entre CVT y género al que se pertenece: resultados de la prueba t de Student

Se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre el género al que pertenecen los trabajadores de la salud (Tabla 15) con F6 condiciones y medio ambiente de trabajo ( $t=4.272$ ;  $p=.041$ ), F7 seguridad y salud en el trabajo ( $t=4.180$   $p=.044$ ) y F11 estabilidad laboral ( $t=6.580$ ;  $p=.012$ ).

De acuerdo con los resultados, los hombres ( $\bar{x} =4.4608$ ) perciben mejores condiciones y medio ambiente de trabajo; en cuanto al factor seguridad y salud, las mujeres ( $\bar{x} =3.1074$ ) aprecian mayor seguridad y salud; mientras que los hombres (5.1471) muestran mayor estabilidad laboral.

**Tabla 15.** Relación de CVT con género al que pertenece: resultados de la prueba de t de Student.

	Género	N	Media	Desviación estándar	t	p
F1 Equilibrio trabajo-familia	Femenino	85	5.2039	.79365	1.377	.243
	Masculino	17	5.0980	.47162		
F2 Satisfacción con el trabajo	Femenino	85	5.1163	.72068	.004	.947
	Masculino	17	5.0850	.56455		
F3 Desarrollo laboral y profesional	Femenino	85	4.6382	.87692	.676	.413
	Masculino	17	4.8015	.76299		
F4 Motivación en el trabajo	Femenino	85	4.4168	.86679	.859	.356
	Masculino	17	4.6555	.71439		
F5 Bienestar en el trabajo	Femenino	85	5.1529	.70351	.125	.725
	Masculino	17	5.2132	.62150		
F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	Femenino	85	4.1294	1.12493	<b>4.272</b>	<b>.041</b>
	Masculino	17	4.4608	.77399		

	Género	N	Media	Desviación estándar	t	p
F7 Seguridad y salud en el trabajo	Femenino	85	3.1074	.90595	<b>4.180</b>	<b>.044</b>
	Masculino	17	2.8676	.48908		
F8 Contenido y significado del trabajo	Femenino	85	5.1966	.77528	.888	.348
	Masculino	17	5.3361	.53676		
F9 Retribución económica por el trabajo	Femenino	85	3.3490	.95175	.198	.658
	Masculino	17	3.2353	1.04093		
F10 Autonomía en el trabajo	Femenino	85	5.2412	.96242	2.915	.091
	Masculino	17	5.4412	.49631		
F11 Estabilidad laboral	Femenino	85	4.6059	1.24665	<b>6.580</b>	<b>.012</b>
	Masculino	17	5.1471	.60634		
F13 Relaciones interpersonales	Femenino	85	4.6162	.75119	.908	.343
	Masculino	17	4.7941	.67306		
F14 Retroalimentación	Femenino	85	4.0196	1.14186	.504	.479
	Masculino	17	4.3235	1.06470		
F15 Apoyo organizacional	Femenino	85	4.2059	.90071	.349	.556
	Masculino	17	4.5441	.77174		
F16 Reconocimiento	Femenino	85	4.0017	1.03615	.446	.506
	Masculino	17	4.3109	.92752		
F17 Calidad de vida en el trabajo	Femenino	85	5.1147	.78234	.058	.810
	Masculino	17	5.0441	.63729		

### 3.8.2.2 Relación entre CVT y tener hijos: resultados de la prueba t de Student.

En la Tabla 16 se identifican diferencias estadísticamente significativas si se tienen o no hijos, en relación el F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo ( $t=4.368$ ;  $p=.039$ ). Es decir que cuando el trabajador de la salud tiene hijos influye en él, la significancia de las condiciones ( $\bar{x}= 4.2244$ ).

**Tabla 16.** Relación de CVT con tener hijos: resultados de la prueba t de Student,

	¿Tiene hijos?	n	Media	Desviación estándar	t	P
F1 Equilibrio trabajo-familia	Si	75	5.1689	.74711	.346	.558
	No	27	5.2346	.76552		
F2 Satisfacción con el trabajo	Si	75	5.1215	.71454	.000	.997
	No	27	5.0823	.64832		
F3 Desarrollo laboral y profesional	Si	75	4.6533	.84143	.405	.526
	No	27	4.6991	.91676		
F4 Motivación en el trabajo	Si	75	4.4324	.87402	.308	.580
	No	27	4.5238	.76931		
F5 Bienestar en el trabajo	Si	75	5.1400	.71423	.007	.936
	No	27	5.2269	.61730		
F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	Si	75	4.2244	.99529	<b>4.368</b>	<b>.039</b>
	No	27	4.0741	1.29623		
F7 Seguridad y salud en el trabajo	Si	75	3.0533	.85798	.036	.850
	No	27	3.1065	.85605		
F8 Contenido y significado del trabajo	Si	75	5.2114	.70744	.630	.429
	No	27	5.2434	.83939		
F9 Retribución económica por el trabajo	Si	75	3.2800	.94088	.027	.871
	No	27	3.4691	1.02640		
F10 Autonomía en el trabajo	Si	75	5.2333	.92756	.168	.683
	No	27	5.3889	.83589		
F11 Estabilidad laboral	Si	75	4.7400	1.16352	.883	.350
	No	27	4.5741	1.23805		
F13 Relaciones Interpersonales	Si	75	4.6400	.71423	1.493	.225
	No	27	4.6620	.81661		
F14 Retroalimentación	Si	75	4.0422	1.08050	2.199	.141
	No	27	4.1481	1.27629		
F15 Apoyo organizacional	Si	75	4.2300	.89127	.000	.999
	No	27	4.3519	.88187		
F16 Reconocimiento	Si	75	4.0019	1.03456	.090	.765
	No	27	4.1958	.98748		
F17 Calidad de vida en el trabajo	Si	75	5.1300	.72201	1.750	.189
	No	27	5.0278	.85929		

### 3.8.2.3 Relación entre CVT y tener personal a cargo: resultados de la prueba t de Student.

Con respecto al tener personal a cargo (Tabla 17) no se identifican diferencias estadísticamente significativas entre los factores de ECVT.

**Tabla 17.** Relación de CVT con tener personal a cargo: resultados de la prueba t de Student.

	¿Tiene personal a cargo?	N	Media	Desviación estándar	t	p
F1 Equilibrio trabajo-familia	Si	15	5.1444	.83063	.172	.679
	No	87	5.1935	.73877		
F2 Satisfacción con el trabajo	Si	15	5.1259	.76965	1.104	.296
	No	87	5.1086	.68577		
F3 Desarrollo laboral y profesional	Si	15	4.7333	.67953	1.568	.213
	No	87	4.6537	.88751		
F4 Motivación en el trabajo	Si	15	4.5619	.76830	.002	.963
	No	87	4.4384	.86013		
F5 Bienestar en el trabajo	Si	15	5.2083	.67093	.191	.663
	No	87	5.1552	.69439		
F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	Si	15	4.0111	1.16064	.001	.970
	No	87	4.2146	1.06776		
F7 Seguridad y salud en el trabajo	Si	15	3.1500	.82808	.876	.352
	No	87	3.0532	.86174		
F8 Contenido y significado del trabajo	Si	15	5.1429	.78246	.224	.637
	No	87	5.2332	.73689		
F9 Retribución económica por el trabajo	Si	15	3.0556	.83966	.535	.466
	No	87	3.3774	.97893		
F10 Autonomía en el trabajo	Si	15	5.2667	.67788	.219	.640
	No	87	5.2759	.93932		
F11 Estabilidad laboral	Si	15	5.0333	1.00830	.511	.477
	No	87	4.6379	1.20244		
F13 Relaciones interpersonales	Si	15	4.6833	.67788	.023	.880
	No	87	4.6394	.75204		
F14 Retroalimentación	Si	15	3.8333	1.13564	.192	.662
	No	87	4.1111	1.13058		
F15 Apoyo organizacional	Si	15	4.2583	.84972	.195	.660
	No	87	4.2629	.89695		
F16 Reconocimiento	Si	15	4.0952	1.02258	.675	.413
	No	87	4.0460	1.02658		
F17 Calidad de vida en el trabajo	Si	15	5.1167	.82031	.293	.589
	No	87	5.1006	.75141		

### 3.8.3. Relación entre ECVT y variables sociodemográficas: resultados del análisis de la varianza.

#### 3.8.3.1 Relación entre ECVT y nivel de educación: resultados del análisis de la varianza.

Asimismo en los análisis de varianza se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre el F11 estabilidad laboral, F13 relaciones interpersonales y F15 apoyo organizacional con el grado de estudios del personal de salud. Según los resultados presentados en la tabla 18, se aprecia que el personal con mayor nivel académico ( $\bar{x} = 5.60$ ) tiene mayor estabilidad laboral ( $F=2.719$ ;  $p=.049$ ), en cuanto a las relaciones interpersonales ( $F=3.648$ ;  $p=.015$ ) el personal con especialidad se ve favorecido en cuanto a este factor ( $\bar{x} =5.31$ ), así como también en el factor de apoyo organizacional ( $F=3.558$ ;  $p=.017$ ) los trabajadores con grado de especialidad ( $\bar{x} = 4.98$ ) se consideran apoyados.

**Tabla 18.** Relación entre CVT y grado máximo de estudios: resultados del análisis de la varianza.

Factores de la CVT		N	Media	Desviación estándar	F	p
F1 Equilibrio trabajo-familia	Bachillerato/carrera técnica	55	5.14	.83	1.163	.328
	Licenciatura	31	5.12	.66		
	Especialidad	6	5.22	.75		
	Maestría	10	5.60	.38		
F2 Satisfacción con el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	5.08	.78	.378	.769
	Licenciatura	31	5.09	.60		
	Especialidad	6	5.19	.74		
	Maestría	10	5.32	.43		
F3 Desarrollo laboral y profesional	Bachillerato/carrera técnica	55	4.62	.90	1.087	.359
	Licenciatura	31	4.56	.85		
	Especialidad	6	5.00	.79		
	Maestría	10	5.03	.57		
F4 Motivación en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	4.35	.83	1.854	.143
	Licenciatura	31	4.41	.88		
	Especialidad	6	4.83	.73		
	Maestría	10	4.94	.75		
F5 Bienestar en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	5.15	.73	.432	.731
	Licenciatura	31	5.10	.70		
	Especialidad	6	5.33	.69		
	Maestría	10	5.34	.38		

Factores de la CVT		N	Media	Desviación estándar	F	p
F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	4.18	1.10	1.236	.301
	Licenciatura	31	4.06	1.03		
	Especialidad	6	4.97	.87		
	Maestría	10	4.10	1.17		
F7 Seguridad y salud en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	3.05	.88	.587	.625
	Licenciatura	31	3.18	.92		
	Especialidad	6	2.69	.66		
	Maestría	10	3.03	.59		
F8 Contenido y significado del trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	5.18	.73	.525	.666
	Licenciatura	31	5.18	.84		
	Especialidad	6	5.36	.76		
	Maestría	10	5.47	.47		
F9 Retribución económica por el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	3.36	.95	1.273	.288
	Licenciatura	31	3.49	1.04		
	Especialidad	6	2.83	.97		
	Maestría	10	2.98	.69		
F10 Autonomía en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	5.26	.92	.479	.698
	Licenciatura	31	5.19	.96		
	Especialidad	6	5.67	.52		
	Maestría	10	5.35	.85		
F11 Estabilidad laboral	Bachillerato/carrera técnica	55	4.60	1.02	<b>2.719</b>	<b>.049</b>
	Licenciatura	31	4.48	1.51		
	Especialidad	6	5.33	.75		
	Maestría	10	5.50	.58		
F13 Relaciones interpersonales	Bachillerato/carrera técnica	55	4.57	.78	<b>3.648</b>	<b>.015</b>
	Licenciatura	31	4.50	.69		
	Especialidad	6	5.31	.42		
	Maestría	10	5.09	.44		
F14 Retroalimentación	Bachillerato/carrera técnica	55	4.04	1.05	1.240	.300
	Licenciatura	31	3.92	1.26		
	Especialidad	6	4.86	1.17		
	Maestría	10	4.22	1.10		
F15 Apoyo organizacional	Bachillerato/carrera técnica	55	4.23	.86	<b>3.558</b>	<b>.017</b>
	Licenciatura	31	4.02	.88		
	Especialidad	6	4.98	.73		
	Maestría	10	4.79	.79		
F16 Reconocimiento	Bachillerato/carrera técnica	55	3.87	1.03	2.166	.097
	Licenciatura	31	4.10	.99		
	Especialidad	6	4.69	1.08		
	Maestría	10	4.53	.82		
F17 Calidad de vida en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	5.02	.84	1.306	.277
	Licenciatura	31	5.13	.64		
	Especialidad	6	5.06	.83		
	Maestría	10	5.53	.44		

### 3.8.3.2 Relación entre ECVT y turno en que labora: resultados del análisis de la varianza.

No se encontraron diferencia estadísticamente significativa entre los factores de la ECVT y el turno en que se labora (tabla 19).

**Tabla 19.** Relación entre ECVT y turno en que labora: resultados del análisis de la varianza.

Factores de CVT	Turno	N	Media	Desviación estándar	F	p
F1 Equilibrio trabajo-familia	Matutino	46	5.1486	.95208	.166	.848
	Vespertino	18	5.2685	.42832		
	Nocturno	38	5.1930	.58192		
F2 Satisfacción con el trabajo	Matutino	46	5.0459	.86593	.610	.545
	Vespertino	18	5.2593	.31886		
	Nocturno	38	5.1199	.58532		
F3 Desarrollo laboral y profesional	Matutino	46	4.4755	.99674	2.109	.127
	Vespertino	18	4.7986	.84686		
	Nocturno	38	4.8322	.62282		
F4 Motivación en el trabajo	Matutino	46	4.3975	.99655	.735	.482
	Vespertino	18	4.6746	.52730		
	Nocturno	38	4.4248	.76426		
F5 Bienestar en el trabajo	Matutino	46	5.0625	.84810	1.323	.271
	Vespertino	18	5.3681	.41673		
	Nocturno	38	5.1875	.55122		
F6 Condiciones y medio ambiente de trabajo	Matutino	46	3.9312	1.12028	2.920	.059
	Vespertino	18	4.6019	.71432		
	Nocturno	38	4.2939	1.11193		
F7 Seguridad y salud en el trabajo	Matutino	46	3.2228	.84817	1.857	.161
	Vespertino	18	2.7847	.75221		
	Nocturno	38	3.0132	.88426		
F8 Contenido y significado del trabajo	Matutino	46	5.1522	.87878	1.680	.192
	Vespertino	18	5.5079	.35410		
	Nocturno	38	5.1654	.67131		
F9 Retribución económica por el trabajo	Matutino	46	3.4167	1.14490	.930	.398

Factores de CVT	Turno	N	Media	Desviación estándar	F	p
	Vespertino	18	3.0556	.94107		
	Nocturno	38	3.3553	.69443		
	Matutino	46	5.2935	1.07277		
F10 Autonomía en el trabajo	Vespertino	18	5.6111	.43910	2.081	.130
	Nocturno	38	5.0921	.80417		
	Matutino	46	4.7283	1.28109		
F11 Estabilidad laboral	Vespertino	18	4.5278	.99221	.220	.803
	Nocturno	38	4.7368	1.15511		
	Matutino	46	4.5326	.80253		
F13 Relaciones interpersonales	Vespertino	18	4.5764	.62741	1.647	.198
	Nocturno	38	4.8158	.69063		
	Matutino	46	3.9529	1.18877		
F14 Retroalimentación	Vespertino	18	4.4907	.99093	1.560	.215
	Nocturno	38	4.0132	1.09967		
	Matutino	46	4.1413	.93860		
F15 Apoyo organizacional	Vespertino	18	4.4167	.94324	.829	.440
	Nocturno	38	4.3355	.79223		
	Matutino	46	3.9410	1.13352		
F16 Reconocimiento	Vespertino	18	4.3333	.73663	.954	.389
	Nocturno	38	4.0564	.99004		
	Matutino	46	5.0734	.89736		
F17 Calidad de vida en el trabajo	Vespertino	18	5.2569	.42546	.448	.640
	Nocturno	38	5.0658	.70035		
	Matutino	46	5.0734	.89736		

### **3.9 Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas**

#### **3.9.1. Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.**

En la tabla 20 se observan los resultados del análisis correlacional de Pearson en los factores de la EDCA frente a las variables sociodemográficas. Resultando significativas 7 de 112 correlaciones posibles de los 7 factores de la EDCA y las 16 variables sociodemográficas.

En el factor EDCA1 Uso de habilidades en el trabajo mantiene relación estadísticamente significativa con ¿Cuántas horas extras trabaja al día? ( $r= .200$ ;  $p\leq .05$ ) y ¿Cuántas horas utiliza a la semana para realizar actividades de diversión o esparcimiento? ( $r= .223$ ;  $p\leq .05$ ).

El factor EDCA2 Autoridad de decisión en el trabajo se relaciona positivamente con ¿Cuál es el salario mensual que percibe por su trabajo? ( $r= .275$ ;  $p\leq .01$ ).

Mientras que EDCA4 Demandas psicológicas en el trabajo se relaciona positivamente con el salario mensual que percibe por su trabajo ( $r= .215$ ;  $p\leq .05$ ).

EDCA6 Apoyo social de compañeros en el trabajo correlaciona con el salario mensual que percibe por su trabajo ( $r= .257$ ;  $p\leq .05$ ).

A su vez EDCA8 Inseguridad laboral se relaciona con dos variables sociodemográficas ¿A cuántos cursos de capacitación asistió en los últimos 12 meses? ( $r= .223$ ;  $p\leq .05$ ) y ¿Cuántas horas utiliza a la semana para realizar actividades de diversión o esparcimiento? ( $r= .219$ ;  $p\leq .05$ ).

**Tabla 20.** Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.

	F1 Habilidades en el trabajo	F2 Autoridad de decisión en el trabajo	F3 Control de procesos laborales	F4 Demandas psicológicas en el trabajo	F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	F7 Apoyo social del superior	F8 Inseguridad laboral
CVT118 ¿Qué edad tiene?							
CVT123 ¿Cuántos hijos tiene?							
CVT124 ¿Tiempo invertido para trasladarse de su casa al trabajo? Minutos							
CVT127 ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?							
CVT130 ¿Cuántas personas tiene a su cargo?							
CVT134 ¿Cuántas horas trabaja al día?							
CVT135 ¿Cuántas horas extras trabaja al día?	.200*						
CVT137 ¿Cuál es el salario mensual que percibe por su trabajo?		.275**		.215*	.257*		
CVT138 ¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en su puesto actual? Años							
CVT139 ¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en esta organización? Años							
CVT140 ¿Cuánto tiempo tiene trabajando? Años							
CVT143 ¿Cuántos trabajos tiene actualmente?							
CVT146 ¿Cuántas horas, en promedio, le dedica al día a su trabajo principal?							
CVT148 ¿Cuántos minutos dispone para descansar durante su jornada laboral?							
CVT150 ¿A cuántos cursos de capacitación asistió en los últimos 12 meses?							.223*
CVT153 ¿Cuántas horas utiliza a la semana para realizar actividades de diversión o esparcimiento?	.223*						.219*

**Nota.** \*\*  $p \leq .01$ ; \*  $p \leq .05$ .

De acuerdo a los siguientes resultados se identifican:  
Correlaciones débiles (-0,3 A -0,1 o 0,1 a 0,3).

### 3.9.2. Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis t Student.

#### 3.9.2.1 Relación entre EDCA y género al que se pertenece: resultados de la prueba t de Student.

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 21, se identificaron diferencias estadísticamente significativas en el F7 apoyo social del superior ( $t=7.787$ ;  $p=.006$ ), arrojando resultados que indican que el personal masculino ( $\bar{x}=3.1765$ ) tiene mayor apoyo social del superior; a diferencia de las mujeres ( $\bar{x}=2.6729$ ) cuentan con menor apoyo social.

**Tabla 21.** Relación entre EDCA y género: resultados de la prueba t de Student.

	Género	n	Media	Desviación estándar	t	p
F1 Uso de habilidades en el trabajo	Femenino	85	3.3008	.42345	1.544	.217
	Masculino	17	3.3445	.35377		
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	Femenino	85	3.1882	.46034	2.242	.137
	Masculino	17	3.2279	.34014		
F3 Control de procesos laborales	Femenino	85	3.3735	.47813	.872	.353
	Masculino	17	3.4559	.38765		
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	Femenino	85	3.3382	.49357	.924	.339
	Masculino	17	3.3824	.37622		
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	Femenino	85	3.0588	.58050	.063	.802
	Masculino	17	3.0706	.52887		
F7 Apoyo social del superior	Femenino	85	2.6729	.78367	<b>7.787</b>	<b>.006</b>
	Masculino	17	3.1765	.38002		
F8 Inseguridad laboral	Femenino	85	3.4392	.43632	1.718	.193
	Masculino	17	3.1569	.41862		

### 3.9.2.2 Relación entre EDCA y tiene pareja: resultados de la prueba t de Student.

Se presentan resultados en la tabla 22 de las diferencias estadísticamente significativas, mostrándose en el F1 uso de habilidades en el trabajo ( $t=5.062$ ;  $p=.027$ ) en relación con si se tiene o no pareja. Lo que representa que sí el trabajador de la salud tiene pareja ( $\bar{x}=3.3618$ ) influye positivamente en las habilidades que se muestran en el trabajo.

**Tabla 22. Relación entre EDCA y tiene pareja: resultados de la prueba t de Student.**

	¿Tiene pareja?	N	Media	Desviación estándar	t	p.
F1 Uso de habilidades en el trabajo	Si	77	3.3618	.42956	<b>5.062</b>	<b>.027</b>
	No	25	3.1429	.30023		
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	Si	77	3.2468	.45386	1.770	.186
	No	25	3.0350	.36358		
F3 Control de procesos laborales	Si	77	3.4416	.45505	1.200	.276
	No	25	3.2200	.45826		
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	Si	77	3.3539	.49893	.266	.607
	No	25	3.3200	.39870		
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	Si	77	3.0468	.60515	1.706	.195
	No	25	3.1040	.45137		
F7 Apoyo social del superior	Si	77	2.7429	.76493	.346	.557
	No	25	2.8000	.73485		
F8 Inseguridad laboral	Si	77	3.4221	.44474	.514	.475
	No	25	3.3000	.43833		

### 3.9.2.3 Relación entre EDCA y tiene hijos: resultados de la prueba t de Student.

Se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre F8 inseguridad laboral ( $t=10.619$ ;  $p=.002$ ) con si tiene o no hijos. De acuerdo a los resultados en la tabla 23, el personal de salud que no tiene hijos ( $\bar{x}=3.4383$ ) percibe mayor inseguridad laboral a comparación de quien si los tiene ( $\bar{x}=3.3756$ ).

**Tabla 23.** Relación entre EDCA y tiene hijos: resultados de la prueba t de Student.

	¿Tiene hijos?	n	Media	Desviación Estándar.	t	p
F1 Uso de habilidades en el trabajo	Si	75	3.3200	.39845	.063	.802
	No	27	3.2751	.45163		
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	Si	75	3.2133	.42254	.000	.986
	No	27	3.1435	.49481		
F3 Control de procesos laborales	Si	75	3.4033	.45003	.393	.532
	No	27	3.3426	.50549		
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	Si	75	3.3133	.47947	.045	.832
	No	27	3.4352	.45780		
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	Si	75	3.0587	.59527	.460	.499
	No	27	3.0667	.50230		
F7 Apoyo social del superior	Si	75	2.7547	.74513	.021	.885
	No	27	2.7630	.79428		
F8 Inseguridad laboral	Si	75	3.3756	.40371	<b>10.619</b>	<b>.002</b>
	No	27	3.4383	.54723		

### 3.9.2.4 Relación entre EDCA y tiene personal a cargo: resultados de la prueba t de Student.

También se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre el F1 uso de habilidades en el trabajo ( $F=4.676$ ;  $p=.021$ ) en relación así se tiene personal a cargo. De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 24, se aprecia que es mínima la diferencia entre si se tiene o no a cargo personal para el uso de habilidades en el trabajo, mostrándose esa mínima diferencia a favor de que si no se tiene personal a cargo se maximiza el uso de habilidades dentro del trabajo.

**Tabla 24.** Relación entre EDCA y tiene personal a cargo: resultados de la prueba t de Student.

	¿Tiene personal a cargo?	N	Media	Desviación estándar	F	p
F1 Uso de habilidades en el trabajo	Si	15	3.3048	.54763	<b>4.676</b>	<b>.033</b>
	No	87	3.3087	.38719		
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	Si	15	3.3167	.41422	.013	.909
	No	87	3.1739	.44475		
F3 Control de procesos laborales	Si	15	3.5000	.49099	.599	.441
	No	87	3.3678	.45883		
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	Si	15	3.5000	.45316	.023	.879
	No	87	3.3190	.47570		
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	Si	15	3.4133	.47489	.067	.797
	No	87	3.0000	.56486		
F7 Apoyo social del superior	Si	15	2.5867	.85679	.717	.399
	No	87	2.7862	.73693		
F8 Inseguridad laboral	Si	15	3.4556	.46915	.421	.518
	No	87	3.3812	.44162		

### 3.9.3. Relación entre la EDCA y variables sociodemográficas: resultados del análisis de la varianza.

#### 3.9.3.1 Relación entre la EDCA y el turno en que se labora: resultados del análisis de varianza.

Se identificaron diferencias estadísticamente significativas solamente en el F4 demandas psicológicas en el trabajo ( $F=4.007$ ;  $p=.021$ ) en relación con el turno en que labora el personal de salud. Lo que representa la tabla 25 es que el turno que muestra mayores demandas psicológicas en el trabajo es el turno vespertino ( $\bar{x}=3.5694$ ) y el turno que con menores demandas psicológicas es el turno nocturno ( $\bar{x}=3.2039$ ).

**Tabla 25.** Relación entre EDCA y turno en que labora: resultados del análisis de la varianza.

	Turno	n	Media	Desviación estándar	F	p
F1 Uso de habilidades en el trabajo	Matutino	46	3.2733	.44551	.298	.743
	Vespertino	18	3.3413	.35719		
	Nocturno	38	3.3346	.39895		
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	Matutino	46	3.2337	.44457	.614	.543
	Vespertino	18	3.0972	.40800		
	Nocturno	38	3.1941	.45646		
F3 Control de procesos laborales	Matutino	46	3.4457	.42789	.731	.484
	Vespertino	18	3.3056	.52549		
	Nocturno	38	3.3553	.47800		
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	Matutino	46	3.3750	.40052	<b>4.007</b>	<b>.021</b>
	Vespertino	18	3.5694	.35153		
	Nocturno	38	3.2039	.56310		
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	Matutino	46	2.9565	.60797	1.767	.176
	Vespertino	18	3.0556	.38075		
	Nocturno	38	3.1895	.58253		
F7 Apoyo social del superior	Matutino	46	2.6391	.72249	1.588	.210
	Vespertino	18	2.7000	.80367		
	Nocturno	38	2.9263	.75755		
F8 Inseguridad laboral	Matutino	46	3.3913	.46510	.405	.668
	Vespertino	18	3.3148	.37438		
	Nocturno	38	3.4298	.45459		

### 3.9.3.2 Relación entre la EDCA y nivel de educación: resultados del análisis de varianza.

Con respecto al nivel de educación (tabla 26), se identificaron diferencias estadísticamente significativas en el F8 inseguridad laboral ( $F=2.618$ ;  $p=.055$ ) y en el F6 apoyo social de compañeros en el trabajo ( $F=2.648$ ;  $p=.053$ ). Existe un mayor nivel de inseguridad laboral en personal que cuenta con estudios máximos de maestría ( $\bar{x}=3.7000$ ). Y el F6 apoyo social de parte de compañeros en el trabajo ( $F=2.618$ ;  $p=.055$ ) se ve favorecido el personal de la salud con estudios de especialidad ( $\bar{x}= 3.5667$ ).

**Tabla 26.** Relación entre EDCA y nivel de educación: resultados del análisis de la varianza.

	Nivel de educación	n	Media	Desviación estándar	f	p
F1 Uso de habilidades en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	3.2545	.41485	1.147	.334
	Licenciatura	31	3.3318	.38401		
	Especialidad	6	3.5476	.46438		
	Maestría	10	3.3857	.43670		
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	3.1477	.42702	1.660	.181
	Licenciatura	31	3.1935	.44935		
	Especialidad	6	3.5625	.37708		
	Maestría	10	3.2375	.48394		
F3 Control de procesos laborales	Bachillerato/carrera técnica	55	3.3545	.42408	1.895	.135
	Licenciatura	31	3.3387	.52658		
	Especialidad	6	3.7917	.40052		
	Maestría	10	3.4750	.43221		
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	3.3227	.42675	1.212	.309
	Licenciatura	31	3.2823	.56178		
	Especialidad	6	3.5833	.46547		
	Maestría	10	3.5250	.41583		
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	Bachillerato/carrera técnica	55	3.0255	.55251	<b>2.618</b>	<b>.055</b>
	Licenciatura	31	2.9548	.57668		
	Especialidad	6	3.5667	.49666		
	Maestría	10	3.2800	.54324		
F7 Apoyo social del superior	Bachillerato/carrera técnica	55	2.7527	.64287	1.814	.150
	Licenciatura	31	2.6000	.88544		
	Especialidad	6	3.3333	.37238		
	Maestría	10	2.9200	.93903		
F8 Inseguridad laboral	Bachillerato/carrera técnica	55	3.3030	.42321	<b>2.648</b>	<b>.053</b>
	Licenciatura	31	3.4516	.44346		
	Especialidad	6	3.3889	.47920		
	Maestría	10	3.7000	.43603		

### 3.9.4 Relación entre las dimensiones de Demanda - Control - Apoyo.

Mediante la estimación del coeficiente de correlación de Pearson para los factores de la Escala Demandas - Control - Apoyo, se identificaron correlaciones significativas mostrándose las más representativas.

#### 3.9.4.1 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo y Control de procesos laborales.

La relación entre las dimensiones Demandas psicológicas en el trabajo y Control de procesos laborales, muestra una correlación positiva ( $r = .539$ ;  $p \leq 0.01$ ). Lo que pauta es que la mayoría de los trabajadores se encuentran en puestos activos con un alta demanda de control, donde las exigencias son elevadas, pero a su vez, la organización del trabajo les permite disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Prediciendo un "estrés positivo" o moderado, situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal (Figura 5). En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

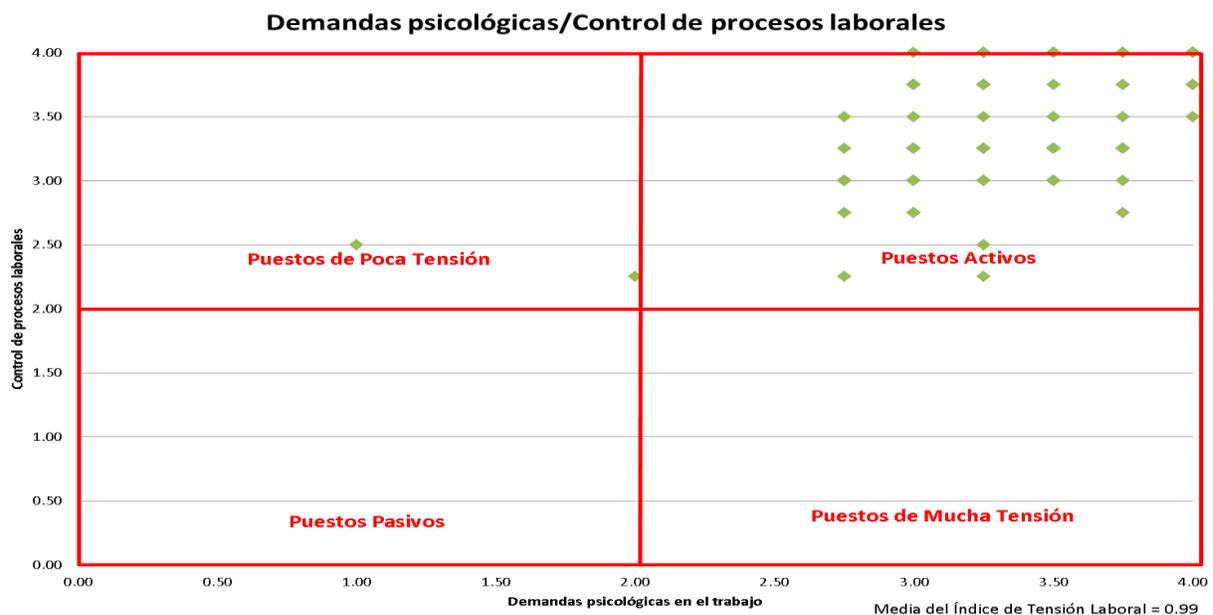
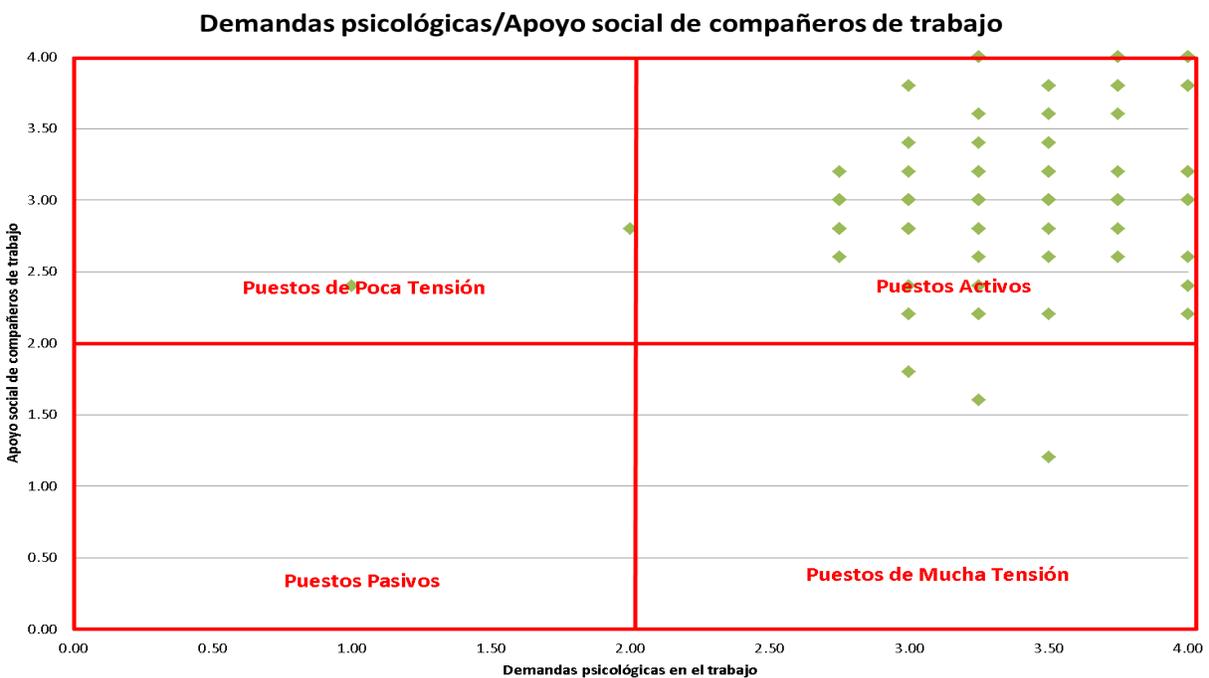


Figura 5. Relación entre Demandas psicológicas y Control de procesos laborales.

### 3.9.4.2 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo y Apoyo social de compañeros de trabajo.

La relación entre las dimensiones Demandas psicológicas en el trabajo y Apoyo social de compañeros de trabajo, indica una correlación positiva ( $r = .344$ ;  $p \leq 0.01$ ). Lo que nos muestra es que una gran parte de los trabajadores se encuentran en puestos activos con gran apoyo de sus compañeros de trabajo, donde como sabemos las exigencias son elevadas, concibiéndose un estrés positivo generador de motivación, crecimiento y desarrollo personal. Pero también nos muestra que los trabajadores con un bajo apoyo social de compañeros de trabajo se contemplan en puestos de mucha tensión generando un alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad física.



**Figura 6.** Relación entre Demandas psicológicas y Apoyo social de los compañeros de trabajo.

### 3.9.4.3 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo y Apoyo social del superior.

De acuerdo al análisis de estimación del coeficiente de correlación de Pearson para los factores de Demandas psicológicas en el trabajo y Apoyo social del superior muestra que no existe una correlación estadísticamente significativa.

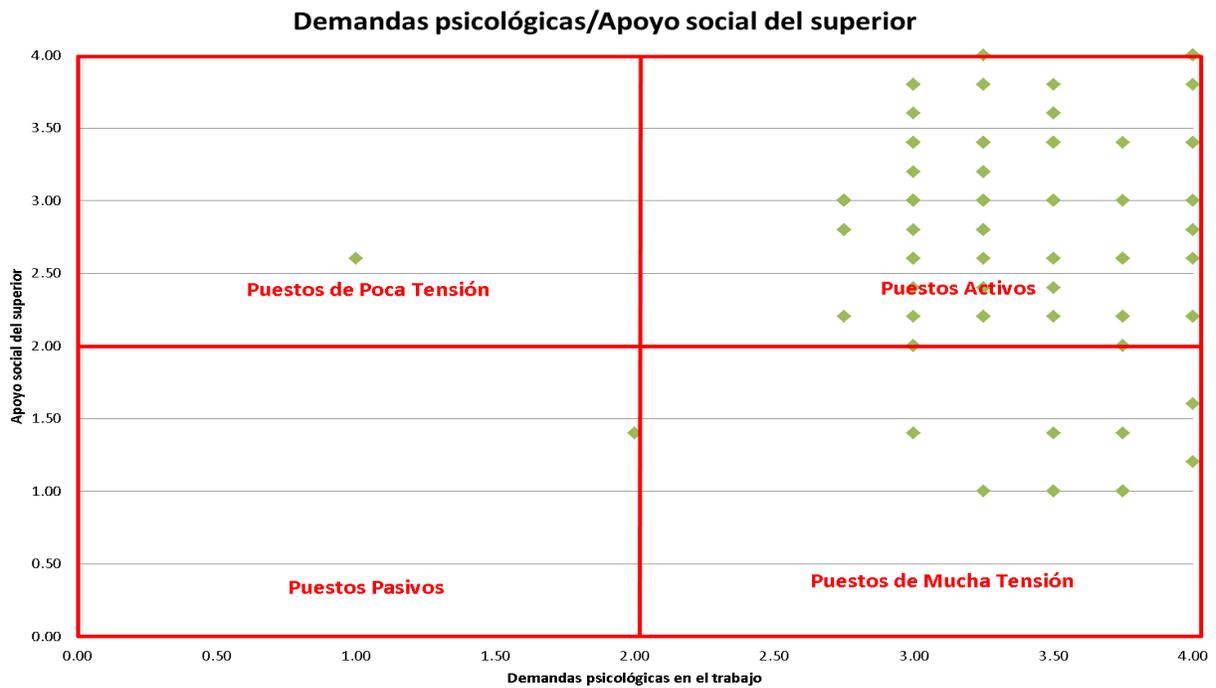


Figura 7. Relación entre Demandas psicológicas y Apoyo social del superior.

### 3.9.4.4 Relación entre la dimensión Demandas psicológicas en el trabajo e Inseguridad laboral.

La relación entre las dimensiones Demandas psicológicas en el trabajo e Inseguridad laboral muestra una correlación positiva ( $r = .298$ ;  $p \leq 0.01$ ). Se observa en esta relación que las altas demandas psicológicas en puestos activos y alta inseguridad laboral, es decir la percepción de falta de estabilidad y seguridad en el trabajo, crea en los trabajadores estrés moderado causante de motivación, crecimiento y desarrollo personal.

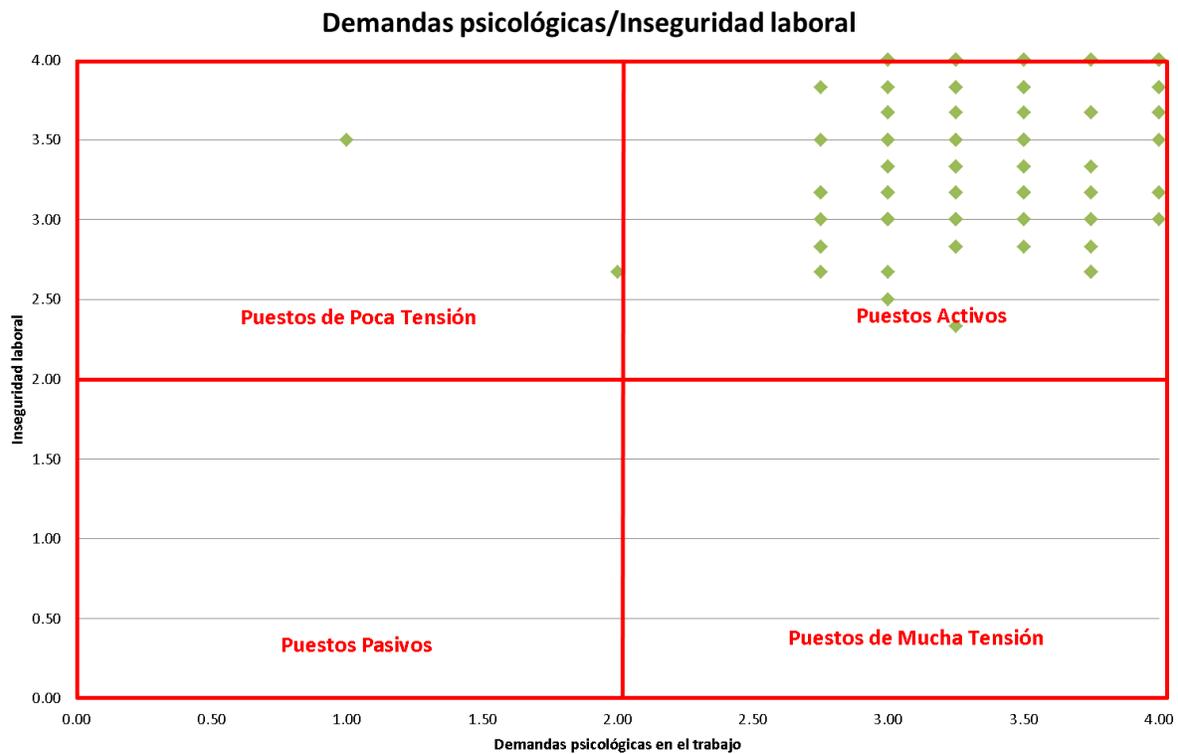


Figura 8. Relación entre Demandas psicológicas e Inseguridad laboral.

#### 4. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existen relación entre la calidad de vida en el trabajo con el estrés y algunas de las variables sociodemográficas. En otras investigaciones se reportan resultados similares a los obtenidos relacionados con la influencia que ejercen las condiciones laborales y sus diversas consecuencias para la salud de los trabajadores. Turcotte (1986) identificó que los factores que originan una calidad de vida mediocre en el trabajo, también son factores que provocan un nivel de estrés no deseable, ante esto, se infiere que la presencia de los síntomas de estrés puede significar una CVT inadecuada.

De acuerdo con los resultados de esta investigación, los factores más significativos para el trabajador de la salud en cuanto a la CVT son el equilibrio trabajo-familia, las condiciones y medio ambiente del trabajo, así como la autonomía y las relaciones interpersonales. Estos resultados concuerdan con diversos autores, Peiró (1999) y Gracia (2000) exponen que la esfera familiar y el desempeño de la actividad laboral se influyen mutuamente. Los problemas de tipo afectivo, enfermedad en el seno de la familia, las necesidades de atención extra a hijos pequeños o a familiares con problemas, pueden tener repercusiones en el desempeño de la actividad laboral. A su vez, las exigencias del trabajo pueden suponer la falta de atención hacia las responsabilidades familiares con graves repercusiones para la vida privada del trabajador. La posibilidad de armonizar las responsabilidades familiares y laborales constituye un factor que necesariamente debe ser atendido cuando consideramos la CVT. Por otro lado, Freeborn (2001) puntualiza que la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son también factores altamente motivantes que contribuyen a la percepción de la CVT y, consiguientemente, a la satisfacción con el puesto de trabajo y al compromiso (la intensidad de la identificación y la implicación del individuo con la organización).

Continuando con los resultados de la investigación, respecto a los factores de estrés, los que repercuten en los trabajadores de la salud son el control de procesos laborales y la inseguridad laboral. Estos resultados coinciden con lo señalado por el

autor Pérez (1999) que afirma que las organizaciones deben proporcionar oportunidades o recursos que comprenden por un lado instrucciones para la realización del trabajo, manuales, memorandos, etc., y por otra parte, comunicaciones más personalizadas, este tipo de información favorece la satisfacción con el trabajo y la implicación con la organización. La planificación comporta el establecimiento de objetivos y la decisión las estrategias y las tareas necesarias para alcanzarlos. En cuanto a la inseguridad laboral, The European Agency for Safety and Health at Work (2007), ha señalado que la inseguridad laboral es uno de los principales problemas asociados al estrés laboral en Europa. Concretamente, ha presentado esta fuente de estrés como el tercer mayor riesgo psicosocial en el entorno laboral, después de los contratos precarios en el contexto de un mercado de trabajo inestable y el aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores en el contexto de la globalización.

Asimismo, los resultados arrojados en la investigación sobre la respuesta fisiológica del individuo ante el estrés nos muestran los síntomas y trastornos psicosomáticos que más afectan a los trabajadores de la salud. Lemos (2008) resalta que los trastornos psicosomáticos son un grupo de trastornos psiquiátricos en los cuales, la persona presenta un sinnúmero de síntomas, clínicamente importantes, pero que no pueden ser explicados por la existencia de una enfermedad orgánica. Los trastornos psicosomáticos pueden originarse tanto por las condiciones de trabajo y los factores de estrés laboral, como por las características de la vida cotidiana en el ámbito doméstico. De acuerdo con esta investigación, los trastornos psicosomáticos que más afectan a los trabajadores de la salud son los trastornos gastrointestinales, manifestándose como síndrome de colon irritable y colitis. Concordando con la investigación de Vinaccia (2004) quien expone que la función gastrointestinal ha guardado una estrecha relación con el estrés en el ámbito laboral, se constata que cuando los trabajadores están perturbados o ansiosos refieren molestias abdominales o intestinales. En el caso del síndrome de colon irritable y la colitis ulcerativa, hay evidencias que demuestran la relación entre estas enfermedades con factores psicológicos. Otras investigaciones difieren en el trastorno principal que afecta a los trabajadores, Lim (2006) demuestra

la influencia de los factores psicosociales del trabajo en la aparición de trastornos musculoesqueléticos, entre ellos el dolor en la parte baja de la espalda y los trastornos de los miembros superiores (Bongers, 1993). Lo mismo confirma Gómez (2014) en el que señala que han aumentado los problemas de salud asociados a las condiciones de trabajo, en los que hombres y mujeres atraviesan por una serie de síntomas como dolor de cabeza, espalda y cuello (Uribe, 2015).

En cuanto a la relación entre estrés y calidad de vida en el trabajo se confirman correlaciones estadísticamente significativas, el factor del entorno socio laboral que incluye las relaciones interpersonales, la retroalimentación, el apoyo organizacional y el reconocimiento que correlaciona positivamente con el factor de estrés apoyo social del superior. Estos resultados acuerdan con lo señalado por Peiro (1999) sustentado que las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo constituyen un factor central de la salud personal y organizacional. De hecho, las oportunidades de relación con compañeros de trabajo es una variable habitualmente muy valorada. Por el contrario, la ausencia de contacto con otros trabajadores o la falta de apoyo y cooperación entre compañeros pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros del grupo. Así también, Rodríguez (1997) describe que la confianza, la comunicación espontánea y el apoyo mutuo, es decir, las relaciones interpersonales, constituyen un factor importante a la hora de hacer posible el éxito en los grupos de trabajo. En sus investigaciones Peiro (1993) menciona que el establecimiento de objetivos permite delimitar responsabilidades, proporcionar retroalimentación acerca del desempeño, clarificar expectativas, aumentar la autoconfianza de los trabajadores y reducir el estrés. Por otra parte, un estudio reveló que la falta de reconocimiento constituye el segundo gran factor de riesgo que provoca angustia psicológica en el lugar de trabajo (Brun, 2008). La importancia del reconocimiento en las empresas radica en que los trabajadores que se sienten reconocidos y apreciados, mostrarán una actitud positiva y mayor confianza en sí mismos (Altonivel, 2011). Confirmando la correlación con el factor de estrés apoyo social del superior, el autor Ivancevich (1996) destaca que las relaciones con el jefe inmediato superior pueden ser fuente importante tanto de satisfacción como de estrés y tensión. El estilo de supervisión, el tipo de trato, la

capacidad de planificación, etc., son factores determinantes en el grado de satisfacción o de tensión de los subordinados. Así pues, el jefe o líder además de poseer conocimientos, debe ser capaz de fijar objetivos, motivar al personal y crear una cultura de apoyo mutuo y de producción en la organización. Los estilos de supervisión se asocian positivamente con un mejor funcionamiento en el trabajo y mejor satisfacción con la vida familiar. Actualmente Lapierre y Allen (2006), analizando el eventual respaldo de supervisores y el uso de tele-trabajo y tiempo flexible, sugieren que el respaldo de la familia y el supervisor son dos los principales factores para evitar los conflictos familia-trabajo e incrementar el bienestar.

Los resultados del análisis correlacional de la calidad de vida frente a las variables sociodemográficas muestran en la investigación que entre más antigüedad en el puesto actual tiene el trabajador, éste percibe menor satisfacción con el trabajo, menor desarrollo laboral y profesional, así como menor motivación en el trabajo; incidiendo en una menor calidad de vida. Estos resultados difieren de los obtenidos por Atance (1997) asumiendo que a menor antigüedad el trabajador percibe menor satisfacción con el trabajo, incurriendo en una menor calidad de vida. Pero contrario a esta conclusión en otra investigación Chiang (2016) infiere en que los trabajadores que llevan más tiempo en la organización perciben que la salud y condiciones de trabajo disminuyen, esto puede deberse a que los trabajadores más antiguos ya han sido informados en aspectos como deben actuar en situaciones de seguridad y salud preventiva por lo menos una vez al año.

También se encontraron diferencias significativas entre estrés y género, donde se aprecia mayor apoyo social al personal del sexo masculino. Estos resultados acuerdan con los hallazgos reportados por Martínez y Osca (2002) en cuya investigación identificaron que los hombres muestran mayores niveles de apoyo social en relación a las mujeres, en una muestra de 250 trabajadores españoles.

En cuanto a los resultados de correlación, el estrés se relaciona con las variables desarrollo de habilidades en el trabajo, cuando se trabajan horas extra y cuando utiliza tiempo para actividades de diversión y esparcimiento. Estos

resultados difieren de los obtenidos por Granados (2011) quien menciona que los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional.

Finalmente, la percepción del salario tiene una relación significativa en los factores autoridad de decisiones, demandas psicológicas y apoyo social de compañeros en el trabajo. Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Granados (2011), quien argumenta que el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores. Al respecto Casa & Co. afirman que es importante tener en cuenta la Teoría de la Equidad de Adams la cual explica que las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este. Como consecuencia se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.

#### 4. Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existe una relación significativa entre el estrés y la calidad de vida en el trabajo, así como entre la calidad de vida en el trabajo y las variables sociodemográficas encontrándose correlaciones estadísticamente significativas. Cumpliéndose el objetivo principal de esta investigación.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento de la calidad de vida en el trabajo, se obtuvo un Alpha de Cronbach de .956, así como de sus 17 factores que la conforman; el factor que presentó el Alpha de Cronbach más bajo fue el F12 Participación en la toma de decisiones ( $\alpha=.515$ ), al presentar un Alpha de Cronbach menor a 0.600, el factor se eliminó. De acuerdo con estos resultados es un instrumento adecuado para medir la calidad de vida en el trabajo para la muestra de esta investigación.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento Demanda-Control-Apoyo, se determinó un Alpha de Cronbach de .919; con respecto a sus ocho factores, el factor que presentó el Alpha de Cronbach más bajo fue el F5 Demandas físicas en el trabajo ( $\alpha=.559$ ), factor que fue descartado para mejorar la confiabilidad del instrumento. Considerándose entonces idóneo para medir el estrés laboral para la muestra de la investigación.

Por lo que se refiere a las medidas de tendencia central que corresponden a la calidad de vida en el trabajo, concluimos que los factores: equilibrio trabajo-familia, las condiciones y medio ambiente del trabajo, así como la autonomía y las relaciones interpersonales son los factores más significativos para el trabajador de la salud. A los trabajadores les interesa la armonía que se genera entre el trabajo y su familia o vida personal, generando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo; considerando de suma importancia los factores técnicos, organizacionales y sociales de su entorno laboral, así como el proceso de trabajo en el cual realizan sus

actividades, bajo la influencia del desempeño de la salud y el bienestar físico y mental. Así también, la autonomía es transcendental, ya que los trabajadores perciben un grado de libertad e independencia para organizar y realizar su trabajo y no menos importante, las relaciones interpersonales que adquieren una gran influencia en los trabajadores para el desarrollo de su trabajo, ya que les es posible una comunicación libre y abierta con sus superiores, compañeros de trabajo y personas vinculadas relacionadas con la organización, estableciendo vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo confortable.

En las medidas de tendencia central relacionadas al estrés, se nos muestra que los factores que más afectan a los trabajadores de la salud son: el control de procesos laborales y la inseguridad laboral. Es decir que para el trabajador la falta de recursos para moderar las demandas de trabajo, o la falta de toma de decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo, la falta de estabilidad y seguridad en el trabajo, así como también las pocas oportunidades de desarrollar habilidades y carrera laboral, generan en el trabajador estrés.

En relación al estrés se obtuvieron los síntomas y trastornos psicosomáticos que más afectan a los trabajadores de la salud. Los trastornos que mayor agobio causan a los trabajadores son los trastornos gastrointestinales, manifestando el trabajador padecer síndrome de colon irritable y colitis; seguido de los trastornos musculares, presentándose como cefaleas tensionales, contracturas y lumbalgias. Entre los síntomas psicosomáticos más representativos que aquejan a los trabajadores de la salud se encuentran los síntomas del Sistema Nervioso Central presentándose tensión y fatiga, así como los síntomas musculares manifestándose dolor de espalda, dolor de cuello, dolor de hombros y dolor muscular, también significativos los síntomas alimenticios mostrándose como aumento de peso y también señalados los síntomas gastrointestinales mostrándose como acidez estomacal, gastritis, dolor de estómago y estreñimiento.

En cuanto a la relación entre estrés y calidad de vida en el trabajo se confirman correlaciones estadísticamente significativas, los factores del entorno socio laboral que incluye las relaciones interpersonales, la retroalimentación, el

apoyo organizacional y el reconocimiento, correlaciona positivamente con el factor de estrés apoyo social del superior. Se concluye que el trabajador se siente con apoyo socioemocional de su superior inmediato para desempeñar su trabajo, lo que permite amortiguar la tensión psicológica que genera sus tareas; manteniendo un buen nivel de calidad de vida en el trabajo principalmente en su entorno socio laboral, manifestándose con buena comunicación entre sus superiores, compañeros de trabajo y aquellas personas vinculadas a la organización. El trabajador recibe información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento lo que genera seguridad y motivación. Los trabajadores perciben respaldo por parte de la organización y sus superiores, considerando que se valoran sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, aumentando su autoestima, disminuyendo el estrés y creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confianza. Los trabajadores se sienten reconocidos por la organización y los superiores sintiéndose satisfechos, valorados, motivados, competentes, importantes, seguros y comprometidos.

En esta relación entre estrés y calidad de vida en el trabajo también se identificaron correlaciones significativas negativamente, en el factor de seguridad y salud en el trabajo con los factores de estrés: uso de habilidades en el trabajo, control de procesos laborales, demandas psicológicas en el trabajo y apoyo social del superior. Lo que indica que el trabajador percibe menor seguridad y salud en el trabajo cuando se le permite desarrollar sus propias capacidades, cuando la organización le proporciona oportunidades y recursos para moderar sus demandas de trabajo o tomar decisiones, así como desempeñar un trabajo rápido, duro y excesivo que requiera un nivel de atención y concentración intensa.

En cuanto a los resultados del análisis correlacional de Pearson y ANOVA, la calidad de vida en el trabajo se correlaciona frente a las variables sociodemográficas significativamente con 13 de 272 correlaciones, nueve de ellas negativamente y cuatro positivamente. Los resultados indican que entre más antigüedad en el puesto actual tiene el trabajador, éste percibe menor satisfacción con el trabajo, menor desarrollo laboral y profesional, así como menor motivación en el trabajo; incidiendo en una menor calidad de vida en el trabajo. De igual forma se identifica que entre

mayor antigüedad tiene el trabajador en la organización aprecia mayor seguridad y salud en el trabajo, pero el grado de información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral no es suficiente lo que genera disminución de su desempeño y rendimiento, así como inseguridad y desmotivación.

Los siguientes resultados se obtuvieron de la relación entre calidad de vida en el trabajo y las siguientes variables sociodemográficas:

- Prevalen mayores condiciones y medio ambiente de trabajo, y mayor seguridad y salud en el trabajo en mujeres, en comparación con los hombres. Se identifica mayor estabilidad laboral en hombres
- Existen mejores condiciones y medio ambiente de trabajo en los trabajadores de la salud que si tienen hijos.

Los resultados obtenidos en el análisis de varianza en relación a la calidad de vida en el trabajo con las siguientes variables sociodemográficas nos permite deducir que:

- El nivel académico en los trabajadores de la salud tiene un efecto positivo y significativo en tres factores de calidad de vida en el trabajo: estabilidad laboral, relaciones interpersonales y apoyo organizacional. De acuerdo a estos resultados el personal con maestría muestra mayor estabilidad laboral por el contrario, el menor nivel de estabilidad laboral se identifica en el personal que cuenta con estudios máximos de licenciatura. Se identifica que existe un mayor nivel de relaciones interpersonales y apoyo organizacional al personal que cuenta con estudios de especialidad; contrariamente, el menor nivel de relaciones interpersonales se identifica en el personal que cuenta con maestría y quien percibe menor apoyo organizacional es el personal que cuenta con estudios máximos de licenciatura.
- En cuanto al turno en que labora el trabajador de la salud no se asocia estadísticamente con ningún factor.

En cuanto a los resultados del análisis correlacional de Pearson y ANOVA, el estrés se correlaciona significativamente con siete de 112 correlaciones. Mostrando que hay un efecto positivo en el personal de la salud para desarrollar sus habilidades en el trabajo, cuando esté trabaja horas extra y cuando utiliza tiempo para realizar actividades de diversión y esparcimiento. La percepción de salario mensual repercute positivamente en los factores autoridad de decisiones, demandas psicológicas y apoyo social de compañeros en el trabajo. Además se identificó que a mayores niveles de inseguridad laboral, existe menor capacitación y actividades de diversión y/o esparcimiento.

Los siguientes resultados se obtuvieron de la relación entre estrés y las variables sociodemográficas que a continuación se mencionan:

- Se aprecia mayor apoyo social del superior en personal de sexo masculino, por el contrario el menor nivel de apoyo del superior al personal se identifica en el personal de sexo femenino.
- Se identifica mayor uso de habilidades en el trabajo en personal que cuenta con pareja estable a diferencia de quien no la tiene. Destacando también aquellos que no tienen personal a su cargo
- Se percibe mayor inseguridad laboral en el personal de salud que no tiene hijos.

Los resultados obtenidos en análisis de varianza relacionados con el estrés y las siguientes variables sociodemográficas permiten deducir:

- El turno que muestra mayores demandas psicológicas en el trabajo es el turno vespertino y el turno que menor demanda psicológica percibe es el turno nocturno.
- El apoyo social de compañeros en el trabajo tiene un elevado efecto positivo y significativo en el personal con estudios máximos de especialidad a diferencia de los trabajadores con licenciatura quienes perciben menor apoyo social de compañeros en el trabajo.

Los resultados obtenidos en el análisis de correlación de Pearson para los factores de Demanda-Control-Apoyo permiten concluir que la dimensión de Demandas psicológicas en el trabajo se relaciona positivamente con las dimensiones de Control de procesos laborales, Apoyo social de compañeros de trabajo e Inseguridad Laboral. Es decir que las altas demandas psicológicas en el trabajo son generadoras de estrés positivo en los trabajadores de la salud, cuando estos, cuentan con los suficientes recursos para moderar las demandas de trabajo, y la organización les permite disponer de capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación en un desafío; incrementando la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal, originando nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo. La percepción del apoyo socioemocional que reciben los trabajadores de sus compañeros de trabajo para desempeñar sus actividades laborales, reduce la tensión psicológica que experimenta el trabajador.

Los resultados alcanzados en la presente investigación indican una necesidad prioritaria para que la organización identifique los factores que inciden de manera negativa la CVT, así como aquellos factores que generan estrés y afectan directamente la CVT.

## **6. Recomendaciones**

La información obtenida y presentada en este trabajo de investigación puede constituir el punto de partida para profundizar el diagnóstico y avanzar en el diseño e implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad de vida laboral. Los factores que inciden de manera negativa que fueron detectados, pueden, por un lado, alterar el normal desempeño de las personas afectando el funcionamiento institucional, pero, por otro, pueden visualizarse como oportunidades para cambiar y para lograr un mayor desarrollo individual y organizacional.

### **Recomendaciones para las organizaciones**

Se recomienda que las organizaciones, específicamente las instituciones del sector salud desarrollen programas de calidad de vida laboral para sus trabajadores, ya que con los resultados obtenidos en la presente investigación se muestra la necesidad para que la organización identifique los factores que inciden de manera negativa la CVT, así como aquellos factores que generan estrés y afectan directamente al trabajador. Asimismo, es imprescindible el desarrollo de intervenciones que permitan atender esas relaciones negativas y evitar consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores.

Se recomienda que las instituciones de la salud fomenten el reconocimiento, el desarrollo de carrera laboral y profesional, la autonomía, permitiendo al trabajador oportunidades de desarrollar habilidades y toma de decisiones en el trabajo. Para ello sería recomendable atender de manera especial el estilo de liderazgo, estableciendo una comunicación más fluida, fomentando la participación y la formación permanente de los empleados, estableciendo una visión compartida con relación al cambio y al desarrollo, estableciendo objetivos simples y alcanzables. Los líderes deben procurar la confianza de los trabajadores, tratando a los mismos como figuras fundamentales en la elaboración de alternativas de solución a los problemas

que se plantean a diario, en un ambiente de trabajo armonioso, fortaleciendo la creatividad, la iniciativa, el trabajo en equipo.

### **Recomendaciones para futuras investigaciones**

Se recomienda desarrollar investigaciones con trabajadores y organizaciones mexicanas, utilizando instrumentos de medición creados por investigadores nacionales, ya que en la revisión de la literatura para esta investigación se identificó un número inapreciable de estudios sobre CVT y estrés en población mexicana; considerando que son temas de importancia tanto para las organizaciones y los trabajadores, ya que tiene repercusiones en lo económico, laboral, personal, familiar y social para ambas partes.

## Referencias

- Al-Qutop, M.Y. y Harrim, H. (2011). Quality of work life human well-being linkage: integrated conceptual framework. *International Journal of Business and Management*, 6, 193-205.
- Amutio, A. (2004): Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 20, 77 - 93.
- Arias, G., Walter, L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana d Salud Pública*. 38 (4): 525 - 535.
- Atance, M.JC. (1997). Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*. 71(3):293-303.
- Bartolomé, A.M., Fernández, A.C., Prieto, G.S. y Sánchez S.V. (2007). Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*. 8, 341-356
- Beehr, T.A. y Bhagat, R.S. (1985). *Human stress and cognition in organizations*. Chichester: Wiley.
- Bongers, T. (1993). The Maturity Index, an instrument to monitor changes in the nematode community structure. *Summaries of the 45 International Symposium on Crop Protection*. Ghent, Belgium. 80.
- Buceta, J.M. y Bueno, A.M. (1995). *Psicología y Salud: Control del Estrés y Trastornos Asociados*. Madrid: Dykinson.
- Buunk, B.P., Jonge, J. DE., Ybema, J. F. y Wolf, J. D.E. (1998). "Psychosocial aspects of occupational stress". En: *Handbook of Organization and work Psychology*. Hove. Inglaterra: Psychology Press/Erlbaum (UK), Taylor & Francis.

- Cano, V.A. (2002). La naturaleza del estrés. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estreslab/elestres.htm>
- Cannon, W.B. (1932). *The wisdom of the body*. Nueva York: Norton.
- Cappelli, P. (1999). *The New Deal at Work: Managing the Market-Driven Workforce*. Boston MA: Harvard Business School Press.
- Caplan, R.D. 1984. Person-environment fit: Past, present, future. En: *Stress Research: Issues for the Eighties*. Nueva York: Wiley.
- Caplan, R. D. y Van Harrison, R. (1993). Person-environment fit theory. Some history, recent developments and future directions. *Journal of Social Issues*, 49, 253-275
- Casas, J., Repullo, J.R., Lorenzo, S., y Cañas, J.J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160.
- Chan, K.W. y Wyatt, T.A. (2007). Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13, 501-517.
- Chiang, M. y Krausse, K.A. (2016). 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. Proyecto de investigación Universidad del Bio-Bio, Concepción Chile.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. México: Editorial McGrawHill.
- Chon, K.K. (1989). *The role of coping resources in moderating the relation between life stress and depression: A control theory approach*. Tesis Doctoral. University of Massachusetts en Amherst.

- Cooper, C.L. (1993). Identifying Workplace Stress: Costs, Benefits and the Way Forward. *European Conference on Stress at Work. A Call for Action: Proceedings*.
- Cooper, C.I. (2009). Commentary: The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 3- 8.
- Cooper, C.L. y Payne, R.L. (1988). *Causes, coping and consequences of Stress at Work*. Chichester: Wiley & Sons.
- Cooper, C., Cooper R., Eaker, L. (1988). *Living with stress*. Londres: Penguin Books.
- Cox, T. (1987). Stress, coping and problem solving. *Work and stress*. I. 6 -14.
- Cox, T. (1988). *Psychobiological factors in stress and health. Handbook of life stress, cognition and health*. Chichester: Wiley & Sons.
- Cox T. y Mackay, C.J. (1981). *A transactional approach to occupational stress. Stress, productivity and work desing*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Crandall, R. y Perrewé, P.L. (1995). *Occupational stress: A handbook*. Whashington: Taylor & Francis.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona, España.
- Del Pino, R. (2005). Administración estratégica del estrés en el trabajo: diagnóstico de estresores laborales y apoyos institucionales en complejos petroleros marinos de producción. Ponencia para el Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Dolan, P. y Arsenault, H.R. (1984). Salud Mental en el trabajo. Alteraciones e Intervención Preventiva. Salud y Trabajo.
- Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. España: Mac Graw Hill.
- Edwards, J.R. (1988). The determinants and consequences of coping with stress. En C.L. Cooper y R. Payne: *Causes, coping and consequences of stress at work*. New York, John Wiley & Sons.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 283-357.
- Elliot, G.R. y Eisendorfer, C. (1982). *Stress and human health: Analysis and implications of research*. New York: Springer.
- Espinosa, M. y Morris, P. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Cuadernos de Investigación*. Cuaderno No. 16. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg.
- Everly, G.S. (1989). *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response*. Nueva York: Plenum.
- Fontana P. (1998). Control del estrés. El manual Moderno. México.
- França, A.C.L., Rodrigues, L.A. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.

- Freeborn, D. K. (2001). *Satisfaction, commitment and psychological well-being among hmo physicians*. *Western Journal of Medicine*, 174, 13-18.
- García Izquierdo, M. y Velandrino, A.(1992). EPB: Una Escala para la Evaluación del Burnout Profesional de las Organizaciones. *Anales de Psicología*, 8 (1), 131-138.
- Gil-Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29 (2), 237-241.
- Gomez, M.M. (2001). PNL (Programación Neurolingüística) y estrés laboral. Técnicas de intervención en la prevención de riesgos laborales. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/ciopa2001/actividades/62/>
- Gómez V. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá, Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236.
- Gómez, R., Guerrero, E., y González-Rico, P. (2014). Síndrome de Burnout docente. Fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales. *Boletín de Psicología*, 112, 83-99.
- González, A. y Parera, I. (2005). Clima Organizacional: Resultados del diagnóstico en una empresa. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente* 25(1):42-44.
- González B. R., Hidalgo S. G. y Salazar E. J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*. 17(1), 115-123.
- Gracia, F.J., Arcos, J.L. y Caballero, A. (2000). Influencia de la presión temporal en el trabajo en grupo en función del tipo de tarea y del canal de comunicación. *Psicothema*, 12(2), 241-246.
- Guélaud, F. (1975). *Pour une analyse des conditions de travail ouvrier dans l'entreprise*. París.

- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.
- Gupta, M. y Sharma, P. (2011). Factor credentials boosting quality of work life of BSNL employees in Jamu Region. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2, 79-89.
- Guzmán, V. I. (1987). *Humanismo Trascendental y Desarrollo*. México: Editorial Limusa.
- Hamberger, L.K. y Lohr, J. M. (1984). *Stress and stress management: Research and applications*. New York: Springer.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. New York: Hemisphere Publishing Corporation.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Hobfoll S.E. y Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: application to stress and management in the workplace. En: Golembiewski RT. *Handbook of organizational behavior*. New York: Marcel Dekker.
- Holmes T.H. y Masuda M. (1974). Life change and illness in community psychology. *Journal of Community Psychology*, 5, 423-33.
- Holt, R.R. (1982). *Occupational stress. Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: The Free Press.
- Huang, T., Lawler, J. y Lei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35, 735-750.

- Ivancevich, J.M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas, México.
- Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Kahn, R.L. (1985). *On the conceptualization of stress. A scientific debate: How to define stress research*. Washington: National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research, Department of Health and Human Services, Public Health Service.
- Kahn, R.L. y Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3, 571-650.
- Karasek, R.A. (1976). *The impact of the work environment on life outside the job*. Tesis doctoral, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Massachusetts.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Karasek, R., Brisson, Q. y Kawakami, N. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*. 3 (4), 322-355.
- Karasek, R & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the construction of Working Life*. USA: Basic Books.
- Kasl, S. (1987). Methodologies in stress and health: Past difficulties, present dilemmas, future directions. *Stress and Health: Issues in Research Methodology*. New York: John Wiley & Sons.

- Korunka, C. Hoonakker, P. y Carayon, P. (2008). Quality of working life and turnover intention in information technology work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18, 409-423.
- Landsbergis, P. A, Schurman, S. J., Israel, B. A., Schnall, P. L., Hugentobler, M. K., Cahill, J. y Baker, D. (1993). Job stress and heart disease: Evidence and strategies for prevention. *New Solutions*, Summer, 42-58.
- Lapierre. L., Allen, T. (2006). *Work-supportive family, family.-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well-being*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11 (2), 169 – 181.
- Lazarus, R.S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. (1968). "Stress". *International Encyclopaedia of the social sciences*. New York: MacMillan.
- Lazarus, R.S. (1985). *Stress, appraisal and coping capacities. A scientific debate: How to define stress research*. Washington: National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research, Department of Health and Human Services, Public Health Service.
- Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*. 44, 1-21.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Lemos, S. (2008): El modelo de intervención en salud mental del sistema nacional de salud español: Un largo camino por recorrer. *Infocop*, 37: 15-16.

- Lim, M.M. & Young, L.J. (2006). Neuropeptidergic regulation of affiliative behavior and social bonding in animals. *Hormones and Behavior*, 50 (4), 506-517.
- LooSee, B. y Raduan, C.R. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Performance Improvement*, 46, 30-35.
- Martel, J.P. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life, theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Martínez, M. y Ros, R. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 10 (28), 5-55.
- Mason JW. (1968). Organisation of psycho endocrine mechanisms. *Psychosomatic Medicine*, 30(5), 565-808.
- Matteson, M.E. e Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McGrath, J.E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.
- McGrath, J. E. (1976). *Stress and behaviour in organizations*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. National Council on Compensation Insurance. (1985). *Emotional Stress in the Workplace. New Legal Rights in the Eighties*. Nueva York: National Council on Compensation Insurance.
- Nadler, D.A. & Lawler, E.E. (1983). Quality of Work Life, Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- National Council on Compensation Insurance. (1985). *Emotional stress in the workplace: New legal rights in the eighties*. New York: National Council on Compensation Insurance.

- NIOSH. (2008). *Exposure to Stress. Occupational Hazards in Hospitals*. National Institute for Occupational Safety and Health.
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- Northwestern National Life. (1991). *Employee burnout: America's newest epidemic*. Minneapolis, Minnesota: Northern National Life.
- O'Brien, G. (1998). *El estrés laboral como factor determinante de la salud. Estrés laboral y salud*, Madrid, Biblioteca Nueva.
- OIT (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT (2014). *Informe Sobre el Trabajo en el Mundo 2014*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT (1998). *Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 2(34) 34.1-34.87.
- OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Suiza: Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo.
- OMS (2003). El programa de salud ocupacional de la Oficina Central de la Organización Mundial de la Salud (OMS). *GOHNET*, 5, 1-2.
- OMS (2004). La Organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores; 3 (4), 3-9.
- OMS (2006). *Declaration on workers health*. Italia: Organización Mundial de la Salud.
- Patlán, P.J (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29, 445-455.

- Patlán, P.J (2016). Significado psicológico del constructo de calidad de vida en el trabajo mediante redes semánticas naturales. *Psicología y Salud*. 26(1), 111-127.
- Patlán, P J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. México. Manual Moderno.
- Peiró, J. M. (1999). Desencadenantes del estrés Laboral. Madrid. Pirámide.
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12.
- Pérez, E. (1999). Dirección y funciones directivas. Curso experto Universitario en Gestión de Unidades Clínicas. Desarrollo directivo y recursos humanos. UNED.
- Pichardo, M.A. (1998). *Evaluación del impacto social. La calidad de vida como meta última del desarrollo. Informe sobre desarrollo humano*. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Pichardo M.A. (2005). *Bibliografía sobre calidad de vida y temas conexos*. Recuperado de: <http://www.cinpe.una.ac.cr/investigacion/proyectos/calidaddevida/bibliografia>
- Rathi, N. (2009). Relationship of Quality of Work Life with Employees' Psychological Well-Being. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 3, 52-60.
- Rodriguez, G.R., Roque D., Yamila M.P., Osana. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicología Científica*.
- Rosch, P.J. (1984). The Health effects of job stress. *Business and Health*, Mayo, 5-8.

- Rovira, B. (2008). Estrés Laboral en las Empresas. Recuperado de:  
<http://psicologiaorganizacional.net/articulos/Qu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%20laboral.html>
- Salanova, S.M.; Martín, H.P.; Peiró, S. J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre? Proyecto social. *Revista de relaciones laborales*, 10, 167-185.
- Segurado, T.A. y Agulló, T.E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Selye H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.
- Selye H. (1950). *Stress*. Montreal. Acta, Inc.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.
- Selye, H. (1976). *Stress*. Utrecht: Het Spectrum.
- Semmer, N. (1996). *Individual differences, work stress and health. Handbook of work and health psychology*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Skevington, S.M., Lotfy, M.& O'Connell, K.A. (2004). *The World Health Organization's. Qual Life Res.* 13 (2): 299-310.
- Schlenker, B.R. (1987). *Threats to identity: Self-identification and social stress. Coping with negative life events*. Nueva York: Plenum Press.
- Smith, L.A., Roman, A., Dollard, M.F., Winefield, A.H. y Siegrist, J. (2005). Effort-reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular disease symptoms in a community sample. *Stress and Health*, 21(2), 113-128.

- Slipak, O. (1991) Concepto del estrés. 1ª parte, Alcmeón. Buenos Aires. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica. 1(3), 355 -360.
- Summers, T.P., DeCotiis, T. A. y DeNisi, A. S. (1995). A field study of some antecedents and consequences of felt job stress. *Occupational stress: A handbook*. Washington DC: Taylor & Francis.
- Tierno, B. (2000). *El psicólogo en casa*. Madrid-España. Ediciones Temas de Hoy.
- Toro, J. (1983). Hechos estresores y trastornos psiquiátricos en la infancia y la adolescencia: un estudio piloto. Rev. del Departamento de Psiquiatría. Facultad de Medicina Barcelona. 10, 429 - 444.
- Turcotte, P.R. (1985). Calidad de vida en el trabajo. Madrid: Trillas.
- Uribe, P. JF. (2015). Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales. Manual Moderno.
- WHOQOL-BREF (2004). Quality of life assessment: Psychometric properties and results of the international field trial. *Quality of Life Research*, 13 (2): 299-310.
- Secretaria de Salud. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. México: Secretaría de Salud.
- Varo J. (1995). *La calidad de la atención médica. Medicina Clínica*. Barcelona. 104: 538 - 540.
- Vaux, A. (1988). *Social support: Theory, research, and intervention*. New York: Praeger.
- Vinaccia, S., Contreras, F., Bedoya, M.C. (2004) Conducta anormal de enfermedades gastrointestinales. *Psicología y Salud*. Xalapa, México. 14 (1). 31 - 41.

# **Anexos**

# **ECVT**

## **ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

### **CUESTIONARIO**

**DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ**

**VERSIÓN CORTA**

**2015.**

# ECVT

## Cuestionario

### Instrucciones

A continuación se le presentan una serie de enunciados acerca de cómo es su trabajo y su entorno laboral. Le solicitamos responder de acuerdo con su manera de sentir, percibir y pensar sobre diversas situaciones que se presentan en su vida laboral. Le pedimos que responda de la manera más sincera posible.

Para responder utilice la **Hoja de Respuestas**, marcando con una “X” el óvalo correspondiente a la respuesta que mejor describa su manera de sentir, percibir y pensar.

Cada enunciado tiene seis opciones de respuesta: **Totalmente en Desacuerdo (TD)**, **En Desacuerdo (D)**, **Moderadamente en Desacuerdo (MD)**, **Moderadamente de Acuerdo (MA)**, **De Acuerdo (A)**, **Totalmente de Acuerdo (TA)**.

### Ejemplo:

#### *CUESTIONARIO*

1. **Cuando realizo ejercicio me siento satisfecho.**

Si usted considera que está totalmente en desacuerdo que cuando hace ejercicio se siente satisfecho deberá **Marcar** el óvalo correspondiente de la siguiente manera:

#### *HOJA DE RESPUESTAS*

1. (TD) (D) (MD) (MA) (A) (TA)

**Le recordamos que sus respuestas son anónimas y confidenciales.**

**No hay respuestas buenas ni malas, simplemente nos interesa conocer su opinión para fines estadísticos.**

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO**

## En mi trabajo...

1. Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo
2. En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores.
3. Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización.
4. En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.
5. Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.
6. Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes.
7. Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.
8. Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo.
9. Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo.
10. Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.



11. Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo.
12. En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo.
13. Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo.
14. Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.
15. Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo, me siento satisfecho con mi contribución.
16. Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.
17. El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.
18. En mi trabajo tengo que ser muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.
19. Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.
20. Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.



21. Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría.
22. Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades.
23. Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.
24. En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.
25. En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe.
26. En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y/o profesionalmente.
27. Me decepciona que el trabajo que realizo no está bien remunerado.
28. Me siento identificado con mi trabajo.
29. Me siento satisfecho realizando mi trabajo.
30. El apoyo de mis compañeros y mi jefe, hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.



31. Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.
32. La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.
33. La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.
34. Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales.
35. Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo.
36. En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades.
37. Me siento cómodo en mi trabajo.
38. Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes.

- 39 Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.
- 40 Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.

### **En mi trabajo...**

- 41 La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.
- 42 El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo en mi trabajo.
- 43 Me siento a gusto con mi horario de trabajo.
- 44 En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.
- 45 Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.
- 46 Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.
- 47 Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.
- 48 Existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.
- 49 Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas.
- 50 Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.



- 51 En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.
- 52 Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.
- 53 Mi trabajo me inspira.
- 54 Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores.
- 55 El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.
- 56 Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.
- 57 Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.
- 58 Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.
- 59 Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.
- 60 Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y/o profesionalmente.



- 61 La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente.
- 62 Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas.
- 63 La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.
- 64 Estoy expuesto a sufrir un accidente porque la organización no toma medidas para prevenir riesgos laborales.
- 65 Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.
- 66 Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades.
- 67 En esta organización me siento realizado con mi trabajo.
- 68 Me entusiasma trabajar en esta organización.
- 69 Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.
- 70 Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.



- 71 Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia.
- 72 En esta organización la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones.
- 73 Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.

- 74 Me siento incómodo en mi espacio de trabajo por falta de medidas de seguridad.
- 75 Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.
- 76 Mi trabajo es estable.
- 77 En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas.
- 78 En esta organización soy reconocido por mi desempeño en el trabajo.
- 79 En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.
- 80 Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.

### **En mi trabajo...**



- 81 Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.
- 82 Me produce malestar que mi trabajo está mal pagado.
- 83 Me siento tranquilo cuando acabo a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.
- 84 Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.
- 85 En esta organización recibo apoyo de mis superiores.
- 86 Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo mucho trabajo.
- 87 Me preocupa la frecuencia con que se presentan accidentes laborales en mi trabajo.
- 88 Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.
- 89 Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.
- 90 Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.



- 91 Me preocupa que en mi trabajo las instalaciones no sean seguras.
- 92 En esta organización no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo.
- 93 Cuando realizo mis actividades laborales me siento en peligro de sufrir un accidente.
- 94 Mi jefe reconoce mi esfuerzo en el trabajo.
- 95 Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.
- 96 En la organización, recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.
- 97 Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.
- 98 Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo.
- 99 Me gusta trabajar en esta organización.
- 100 En esta organización soy más productivo trabajando.



- 101 Me siento competente en este trabajo.
- 102 Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.
- 103 Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.
- 104 Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.
- 105 Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto, me siento reconocido en mi trabajo.
- 106 Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.
- 107 Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.
- 108 Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.
- 109 Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo.
- 110 Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.



- 111 En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.
- 112 Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.
- 113 Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.
- 114 En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando.
- 115 Me siento responsable trabajando en esta organización.
- 116 En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo.
- 117 Cuando logro mis metas en el trabajo, me siento satisfecho.

### **Conteste las siguientes preguntas, según sea su caso...**

- 118. ¿Qué edad tiene?
- 119. Sexo:
- 120. ¿Cuál es su máximo grado de estudios terminados?
- 121. ¿Cuál es su estado civil?
- 122. ¿Tiene hijos?
- 123. ¿Cuántos hijos tiene?
- 124. ¿Cuánto tiempo invierte para trasladarse de su casa al trabajo?
- 125. ¿Cuál es su ocupación o profesión actual?
- 126. ¿Con qué personas vive en su hogar?
- 127. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?



- 128. Turno:
- 129. ¿Tiene personal a su cargo?
- 130. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
- 131. ¿Cuál es su puesto actual?
- 132. ¿Cuál es su área de trabajo?
- 133. ¿Cuál es su nivel de puesto?
- 134. En promedio, ¿cuántas horas trabaja al día?
- 135. En promedio, ¿cuántas horas extras trabaja al día?
- 136. ¿Qué tipo de trabajador es usted?
- 137. ¿Cuál es el salario mensual que percibe por su trabajo?



- 138. ¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en su puesto actual?
- 139. ¿Cuánto tiempo tiene de antigüedad en esta organización?
- 140. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando?
- 141. ¿Qué tipo de jornada tiene en su trabajo?
- 142. ¿Qué tipo de contrato laboral tiene en esta organización?
- 143. ¿Cuántos trabajos tiene actualmente?
- 144. ¿Cómo es su jornada de trabajo?
- 145. ¿Cuáles son sus días de descanso?
- 146. ¿Cuántas horas, en promedio, le dedica al día a su trabajo principal?
- 147. ¿Durante su jornada de trabajo dispone de tiempo de descanso?



148. ¿Cuántos minutos dispone para descansar durante su jornada laboral?
149. ¿En los últimos 12 meses ha asistido a cursos de capacitación pagados por la organización?
150. ¿A cuántos cursos de capacitación asistió en los últimos 12 meses?
151. ¿Realiza alguna actividad física (ejercicio, correr)? Especifique ¿cuál?
152. ¿Practica algún deporte? Especifique ¿cuál?
153. ¿Cuántas horas utiliza a la semana para realizar actividades de diversión o esparcimiento?
154. ¿En qué tipo de organización trabaja?
155. ¿Cuál es la actividad económica de la empresa u organización donde trabaja?
156. ¿A cuál sector corresponde la organización donde trabaja?
157. ¿Cuál es el tamaño de la organización donde trabaja?

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**





- 151  1. Sí    ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 2. No
- 152  1. Sí    ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 2. No
- 153 \_\_\_\_\_ Horas
- 154  1. Gubernamental  
 2. Empresa privada  
 3. Otra (especifique): \_\_\_\_\_
- 155  1. Fabricación y comercialización de productos  
 2. Comercialización  
 3. Servicios  
 4. Otra (especifique): \_\_\_\_\_
- 156  1. Sector primario (agricultura, ganadería, minería, silvicultura)  
 2. Sector energético  
 3. Sector industrial (industria manufacturera)  
 4. Comunicaciones y transportes  
 5. Comercial  
 6. Turístico  
 7. Salud  
 8. Educativo  
 9. Financiero, bursátil y aseguradoras  
 10. Construcción  
 11. Otro (especifique): \_\_\_\_\_
- 157  1. Micro (0-10 trabajadores)  
 2. Pequeña (11-50 trabajadores)  
 3. Mediana (51-100 trabajadores)  
 4. Grande (101 o más trabajadores)

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# EDCA

## Instrumento de autoevaluación

**SECCIÓN A. INSTRUCCIONES:** A CONTINUACIÓN SE LE PRESENTA UNA SERIE DE ENUNCIADOS ACERCA DE **¿CÓMO SE SIENTE EN SU TRABAJO ACTUAL?**

LA ESCALA DE RESPUESTA SE ENCUENTRA CONFORMADA POR CUATRO OPCIONES: **TOTALMENTE EN DESACUERDO, EN DESACUERDO, DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO**, LE PEDIMOS QUE PARA CADA ENUNCIADO SELECCIONE CON UNA “X” SOLAMENTE UNA OPCIÓN DE RESPUESTA QUE COINCIDA CON SU FORMA DE PERCIBIR, PENSAR Y SENTIR EN SU **TRABAJO PRINCIPAL**.

RECUERDE QUE NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, ÉSTAS SON EstrictAMENTE CONFIDENCIALES Y SERÁN UTILIZADAS PARA FINES ESTADÍSTICOS.

En mi trabajo actual....		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Soy capaz de decidir la planeación de mis actividades.	①	②	③	④
2	El apoyo que me brindan mis compañeros me hace sentir seguro.	①	②	③	④
3	Mi jefe no se preocupa por ayudarme a mejorar mi desempeño.	①	②	③	④
4	Me siento ignorado porque mis compañeros no me apoyan.	①	②	③	④
5	Me siento satisfecho con la relación que tengo con mi jefe.	①	②	③	④
6	Me siento contento con el apoyo que recibo de mi jefe.	①	②	③	④
7	Aplico mi creatividad.	①	②	③	④
8	Me estresa la presión que tengo para terminar mis actividades.	①	②	③	④
9	Decido qué habilidades emplear para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
10	Me siento satisfecho de usar mis habilidades.	①	②	③	④
→					
11	Tengo la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades.	①	②	③	④
12	Mis actividades son variadas.	①	②	③	④
13	Dispongo del tiempo necesario para la realización de mis actividades.	①	②	③	④
14	Mi jefe decide cómo debo realizar mis actividades.	①	②	③	④
15	Me siento tenso ante la posibilidad de perder mi empleo.	①	②	③	④
16	Mi jefe me apoya para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
17	No recibo suficiente apoyo de mi jefe.	①	②	③	④
18	Me hace sentir seguro la estabilidad de mi empleo.	①	②	③	④
19	Tengo la libertad para decidir cómo realizar mis actividades.	①	②	③	④

20	Me siento contento aplicando mi creatividad en el trabajo.	①	②	③	④
→					
21	Me siento contento de conservar mi empleo.	①	②	③	④
22	Realizo creativamente las actividades que demandan gran esfuerzo mental.	①	②	③	④
23	Mi puesto demanda un alto nivel de atención.	①	②	③	④
24	Me frustra no contar con las herramientas necesarias para realizar mis actividades.	①	②	③	④
25	Estoy agotado porque cargo cosas pesadas en mi trabajo.	①	②	③	④
26	Influyo en las decisiones de mi puesto.	①	②	③	④
27	Recibo apoyo de mis compañeros para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
<b>En mi trabajo actual....</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
28	Me estresa no poder continuar en este empleo por ser inestable.	①	②	③	④
29	Existe gran posibilidad de perder mi empleo.	①	②	③	④
30	Me proporcionan lo necesario para realizar mis actividades.	①	②	③	④
→					
31	La relación que tengo con mi jefe me hace sentir seguro.	①	②	③	④
32	Me siento presionado para entregar mi trabajo en poco tiempo.	①	②	③	④
33	Me fatigo porque mis actividades me demandan mucho esfuerzo físico.	①	②	③	④
34	Tengo la seguridad de conservar mi empleo.	①	②	③	④
35	No levanto cargas muy pesadas.	①	②	③	④
36	Me motiva que mis actividades son variadas.	①	②	③	④
37	Me siento satisfecho tomando decisiones en mi puesto.	①	②	③	④
38	Siento que es poco probable que pierda mi empleo.	①	②	③	④
39	Realizo mis actividades de manera cómoda.	①	②	③	④
40	Tengo buena relación con mi jefe.	①	②	③	④
→					
41	Soy capaz de tomar decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
42	Me siento útil planeando mis actividades.	①	②	③	④
43	Me siento capaz para desarrollar nuevas habilidades.	①	②	③	④
44	Me aburre que mis actividades son rutinarias.	①	②	③	④

45	Me siento tranquilo porque mi jefe me presta atención.	①	②	③	④
46	Existe el riesgo de ser despedido.	①	②	③	④
47	Me motiva tomar decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
48	Me siento tranquilo porque participo en la planeación de mis actividades.	①	②	③	④
49	Tengo la autonomía para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
50	Estoy satisfecho de tener la libertad para tomar decisiones.	①	②	③	④
→					
51	Me frustra no desarrollar nuevas habilidades.	①	②	③	④
52	Me desmotiva que mi jefe no me permite realizar con libertad mis actividades.	①	②	③	④
53	Me siento apoyado porque mis compañeros colaboran conmigo.	①	②	③	④
54	Mis actividades me demandan gran esfuerzo físico.	①	②	③	④
55	Mi puesto requiere un alto nivel de concentración.	①	②	③	④
56	Me siento relajado porque realizo mi trabajo en una postura cómoda.	①	②	③	④
57	Me siento contento porque mis compañeros se preocupan por mí.	①	②	③	④
58	Tomo decisiones para realizar las actividades.	①	②	③	④
59	Me siento motivado por el apoyo que recibo de mis compañeros.	①	②	③	④
60	Estoy a gusto porque mis actividades no me demandan gran esfuerzo físico.	①	②	③	④
<b>En mi trabajo actual....</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
61	Concluyo a tiempo las actividades que me demandan mucha atención.	①	②	③	④
62	Recibo poca colaboración de mis compañeros.	①	②	③	④
63	Tengo la posibilidad de tomar decisiones en la planeación de mis actividades laborales.	①	②	③	④
64	Tengo poca libertad para tomar decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
65	Me siento satisfecho de terminar puntualmente mis actividades cuando hay presión de tiempo.	①	②	③	④
66	Me frustra que mi jefe no me apoye lo suficiente.	①	②	③	④
67	No me siento suficientemente apoyado por mis compañeros.	①	②	③	④
68	Tengo pocas posibilidades de planear mis actividades.	①	②	③	④
69	Mi jefe se interesa por las actividades que realizo.	①	②	③	④

70	Tengo buena comunicación con mis compañeros.	①	②	③	④
→					
71	Colaboramos entre compañeros.	①	②	③	④
72	Levanto cargas pesadas durante mi jornada laboral.	①	②	③	④
73	Mi empleo me da estabilidad.	①	②	③	④
74	Me siento importante tomando decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
75	Mis actividades no me demandan gran esfuerzo físico.	①	②	③	④
76	Mi jefe me permite tomar decisiones sobre la ejecución de mis actividades.	①	②	③	④
77	Realizo mis actividades en una postura incómoda.	①	②	③	④
78	Tengo confianza para realizar actividades que me demandan mucha concentración.	①	②	③	④
79	No tengo la oportunidad de desarrollar habilidades.	①	②	③	④
80	Mis actividades demandan un importante esfuerzo intelectual.	①	②	③	④

**SECCIÓN B. INSTRUCCIONES:** A CONTINUACIÓN LE SOLICITAMOS RESPONDER SI **¿USTED HA MANIFESTADO LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS Y TRASTORNOS EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?** LA ESCALA DE RESPUESTA SE ENCUENTRA CONFORMADA POR DOS OPCIONES (SÍ, NO), MARQUE CON UNA “X” SOLAMENTE UNA OPCIÓN DE RESPUESTA PARA CADA CASO.

**¿Usted ha manifestado los siguientes síntomas y trastornos en los últimos 6 meses?**

	Si	No		Si	No
81	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	91	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
82	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	92	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	93	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	94	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	95	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	96	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
87	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	97	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
88	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	98	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	99	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	100	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**¿Usted ha manifestado los siguientes síntomas y trastornos en los últimos 6 meses?**

	Si	No		Si	No
101	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	125	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	126	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

103 Cefaleas migrañosas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	127 Desgaste mental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
104 Dolor de pecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	128 Dolor muscular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
105 Problemas para dormir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	129 Tics nerviosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
106 Dolor de rodillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	130 Agotamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
107 Dolor de cuello	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	131 Cefaleas tensionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
108 Dolor de cadera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	132 Arritmias cardiacas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
109 Acidez estomacal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	133 Sueño retrasado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
110 Contracturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	134 Aumento de peso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
111 Dolor de estomago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	135 Alteración de reflejos musculares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
112 Prurito (comezón)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	136 Colitis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
113 Alteraciones respiratorias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	137 Psoriasis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
114 Pérdida de vitalidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	138 Fatiga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
115 Asma bronquial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	139 Enfermedad de Raynaud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
116 Coito doloroso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	140 Hipertensión arterial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
117 Apatía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	141 Gastritis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
118 Taquicardia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	142 Depresión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
119 Dificultades para concentrarse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	143 Lumbalgias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
120 Exceso de apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	144 Temblores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
121 Dificultades para respirar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	145 Irritabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
122 Hipertiroidismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	146 Disminución del deseo sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
123 Inhibición del sistema inmunológico (infecciones recurrentes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	147 Pesadillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
124 Opresión en el pecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	148 Falta de apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**SECCIÓN C. INSTRUCCIONES:** A CONTINUACIÓN LE SOLICITAMOS RESPONDER **¿CON QUÉ FRECUENCIA CONSUME LAS SIGUIENTES SUSTANCIAS?** LA ESCALA DE RESPUESTA SE ENCUENTRA CONFORMADA POR SIETE OPCIONES, MARQUE CON UNA “X” SOLAMENTE UNA OPCIÓN DE RESPUESTA PARA CADA CASO.

¿Con qué frecuencia consume las siguientes sustancias?	Nunca	Cada seis meses	Cada mes	Cada quince días	Una vez a la semana	Cada tercer día	Diario
150 Alcohol	<input type="radio"/>						
151 Tabaco	<input type="radio"/>						
152 Drogas	<input type="radio"/>						

**SECCIÓN D. INSTRUCCIONES:** CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, MARCANDO CON UNA “X” O ANOTANDO LOS DATOS QUE SE SOLICITAN, SEGÚN SEA SU CASO.

153 ¿A qué sexo pertenece? <input type="radio"/> 1. Hombre <input type="radio"/> 2. Mujer	155 ¿Tiene pareja? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No
154 ¿Cuál es su edad? _____ años	156 ¿Cuántos hijos tiene? _____ hijos

<p>157 ¿Cuál es su grado máximo de estudios?</p> <p><input type="radio"/> 1. Primaria</p> <p><input type="radio"/> 2. Secundaria</p> <p><input type="radio"/> 3. Bachillerato/Carrera técnica</p> <p><input type="radio"/> 4. Licenciatura</p> <p><input type="radio"/> 5. Especialidad</p> <p><input type="radio"/> 6. Maestría</p> <p><input type="radio"/> 7. Doctorado</p> <p><input type="radio"/> 8. Ninguno</p>	<p>167 ¿Qué tipo de servicio médico o seguridad social le proporcionan en su empleo actual?</p> <p><input type="radio"/> 1. IMSS</p> <p><input type="radio"/> 2. ISSSTE</p> <p><input type="radio"/> 3. ISSEMYM</p> <p><input type="radio"/> 4. Secretaria de Salud</p> <p><input type="radio"/> 5. Seguro Popular</p> <p><input type="radio"/> 6. Servicio médico privado</p> <p><input type="radio"/> 7. Otro (especifique)_____</p> <p><input type="radio"/> 8. Ninguno</p>
<p>158 ¿Cuántas horas dedica a la semana en actividades lúdicas o de esparcimiento?</p> <p>_____ horas</p>	<p>168 ¿Cuál es su puesto de trabajo actual?</p> <p>_____</p>
<p>159 ¿Realiza algún deporte o ejercicio físico?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>169 ¿Cuál es su área de trabajo?</p> <p>_____</p>
<p>160 ¿Cuántas horas dedica a la semana para hacer deporte o ejercicio físico?</p> <p>_____ horas</p>	<p>170 ¿Cuál es su sueldo mensual neto?</p> <p>_____</p>
<p>161 ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?</p> <p>_____ personas</p>	<p>171 ¿Cuántos años tiene trabajando en su vida?</p> <p>_____ años</p>
<p>162 ¿Padece alguna enfermedad?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Cuál?_____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>172 ¿Cuántos años tiene de antigüedad en la organización donde trabaja actualmente?</p> <p>_____ años</p>
<p>163 ¿Toma algún medicamento?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Para qué?_____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>173 ¿Cuántos años tiene de antigüedad en su puesto actual?</p> <p>_____ años</p>
<p>164 ¿Ha tenido algún accidente grave en el último año?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Cuál?_____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>174 ¿Cuál es su nivel de puesto?</p> <p><input type="radio"/> 1. Directivo</p> <p><input type="radio"/> 2. Mando medio</p> <p><input type="radio"/> 3. Operativo</p> <p><input type="radio"/> 4. Otro (especifique)_____</p>
<p>165 ¿Ha tenido alguna intervención quirúrgica en el último año?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Cuál?_____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>175 ¿Ha sido promovido a puestos superiores en la organización en que trabaja actualmente?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>
<p>166 ¿En qué turno trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Matutino</p> <p><input type="radio"/> 2. Vespertino</p> <p><input type="radio"/> 3. Nocturno</p> <p><input type="radio"/> 4. Mixto (mañana y tarde)</p> <p><input type="radio"/> 5. Especial (sábado y domingo)</p> <p><input type="radio"/> 6. Otro (especifique)_____</p>	<p>176 ¿A qué sector corresponde la organización en la que trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Sector manufacturero</p> <p><input type="radio"/> 2. Sector educativo</p> <p><input type="radio"/> 3. Sector salud</p> <p><input type="radio"/> 4. Sector servicios</p> <p><input type="radio"/> 5. Oficinas de gobierno federal, estatal o municipal</p> <p><input type="radio"/> 6. Otro (especifique)_____</p>

[Fin del cuestionario]

Gracias por su colaboración