

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU VÍNCULO CON LA CALIDAD DE
VIDA DE LOS TRABAJADORES MEXICANOS DEL
CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL
TELETON, ESTADO DE MÉXICO.”

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N

VERÓNICA LÓPEZ COSÍO
ERIKA WRIGHT LÓPEZ CASTRO

ASESOR:

LIC. PSIC. JORGE ROA MENDOZA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradezco a mi familia, profesores y a todas aquellas personas tan importantes en mi vida que me apoyaron y acompañaron durante este proceso de formación.

Verónica López Cosío

GRACIAS a esas dos personas tan especiales en mi vida que comenzaron dándome vida y que hoy en día y a pesar de las distancias y la muerte, siguen formando la persona que soy, como profesionalista y como ser humano.

Esto es sólo una de las muchas formas que tengo para agradecerles lo mucho que me han dado.

Erika Wright López Castro

Índice

Introducción	6
Resumen	7
Planteamiento del Problema	8
Capítulo 1	
1.Globalización	10
1.1 Antecedentes históricos de la globalización	10
1.2 Definiciones de globalización	13
1.3 Implicaciones y consecuencias de la globalización	15
1.4 Globalización y trabajo	18
1.4.1 Factores de riesgo	21
1.4.2 Importancia de la salud física y mental en el trabajo	22
1.4.2.1 Impacto de la globalización de la economía sobre la salud de los trabajadores	23
1.4.3 La salud como estrategia de competitividad	26
1.4.4 Psicología del trabajo en el contexto de la globalización	28
Capítulo 2	
2. Estrés laboral	32
2.1 Antecedentes del estrés	33
2.2 Concepto del estrés	35
2.3 Tipos de estrés	36
2.4 Consecuencias negativas del estrés	37
2.5 Estrés en el trabajo	41
2.6 Estresores en el trabajo	43

2.6.1 Condiciones ambientales del trabajo	43
2.6.2 Condiciones temporales	44
2.6.3 Condiciones de demanda y carga de trabajo	44
2.7 Consecuencias del estrés en las empresas	47
2.8 Afrontamiento del estrés	51
2.8.1 Estrategias de afrontamiento	54
2.8.2 Estilos de afrontamiento	56
Capítulo 3	
3. Calidad de vida	58
3.1 Antecedentes históricos del concepto calidad de vida	59
3.2 Definiciones de calidad de vida	60
3.3 Componentes de la calidad de vida	62
3.4 Modelos de la calidad de vida	66
3.4.1 Modelo de satisfacción	66
3.4.2 Modelo de desempeño del rol	67
3.4.3 Modelo sistémico	68
3.4.4 Modelo de la calidad de vida en el trabajo	69
3.5 Calidad de vida en el trabajo	69
4. Metodología	73
4.1 Objetivo	74
4.1.1 Objetivos específicos	74
4.2 Formulación de hipótesis	75
4.3 Justificación	77
4.4 Área de conocimiento	79
4.5 Línea de investigación	79

4.6 Categorías	80
4.7 Definición conceptual de las categorías	80
4.8 Definición operacional de las categorías	81
4.9 Instrumentos	82
4.9.1 Variable dependiente Calidad de Vida	82
4.9.2 Variable independiente Estrés laboral	83
4.10 Diseño de investigación	84
4.11 Sujetos	84
4.12 Vínculo entre el planteamiento del problema y el diseño de investigación	84
4.13 Elección de la prueba estadística	86
4.14 Descripción de la situación	86
4.15 Procedimiento	87
4.16 Mediciones y obtención de resultados	88
5. Resultados y Análisis de resultados	89
5.1 Resultados	90
5.2 Análisis de resultados	97
6. Discusión	102
7. Conclusiones	111
8. Sugerencias	115
Referencias	118
Apéndice	
1 Instrumento de calidad de vida	122
2 Escala de Estrés Socio-Laboral	135
3 Operaciones correlacionales	147

Introducción

La globalización es un fenómeno mundial que está afectando la economía de los países y en especial los latinoamericanos, pues liga la supervivencia de sus organizaciones a su capacidad de competir en un mercado abierto.

Ante esta situación de supervivencia, las organizaciones exigen altos niveles de productividad y calidad a sus trabajadores, los cuales, se ven presionados a lograr dichas exigencias que de manera directa o indirecta pueden generarles ciertos efectos negativos que repercuten en su calidad de vida; entre ellos se encuentra el estrés laboral, el cual a su vez, es probable que afecte diversas áreas de sus vidas, tanto personales como profesionales, impidiéndole desarrollar su máximo potencial laboral.

Es por ello que consideramos importante conocer si existe una relación entre el estrés laboral y la calidad de vida, con el objetivo de detectar las áreas de mayor impacto y con ello, tener la posibilidad de visualizar las diversas vías de intervención; la cual, estará enfocada en disminuir el grado de estrés laboral, mejorando la calidad de vida, contribuyendo así con la productividad y la calidad en el trabajo, asegurando la permanencia y competitividad de las organizaciones dentro del mercado laboral.

Resumen

El objetivo de este estudio fue evaluar el Grado de Estrés Laboral y su repercusión en la Calidad de Vida de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón”, Edo. de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

La población estuvo conformada por 32 sujetos con edades entre los 20 y 50 años, con escolaridad mínima de preparatoria, de sexo y estado civil indistinto.

Los instrumentos utilizados fueron Escala de Apreciación del Estrés (E.A.E) la subprueba Estrés Socio-Laboral (Fernández Seara y Mielgo Robles) y el Instrumento de Calidad de Vida (Palomar Lever). Y la correlación se determinó utilizando la correlación de Pearson.

Los resultados indican que sólo el Estrés Laboral y la Calidad de Vida se correlacionan en un 0.4363 con una tendencia negativa con un grado de confiabilidad de un 95%, sin embargo la correlación presentada es muy baja. Y no existe correlación entre el Estrés Laboral y la Calidad de Vida en el trabajo, hijos y pareja.

El 66% de la población presenta un grado de estrés laboral nulo, el 31% un grado de estrés laboral menor, y únicamente el 3% de la población presenta un grado de estrés laboral mayor. Así mismo, estos trabajadores gozan de una alta calidad de vida en el trabajo, con la pareja y con los hijos. Sin embargo, las áreas más afectadas en la Calidad de Vida son el bienestar económico, entorno social y actividades recreativas.

Planteamiento del problema

El estrés en el trabajo es un gran problema, cuyas consecuencias afectan no sólo a las organizaciones, la sociedad y al país, sino principal y directamente a las personas. Esta investigación se encargará de ver si existe o no una relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores. Para ello, nuestro planteamiento del problema será:

¿Se relaciona el Grado de Estrés Laboral en la Calidad de Vida (calidad de vida: general, de trabajo, de pareja e hijos) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007?

CAPÍTULO I
GLOBALIZACIÓN

1. Globalización

El gran concepto social del momento es la globalización, y alrededor de ella hoy se estudian la mayoría de los fenómenos sociales (Martínez, 2004).

Existen diferentes teorías o enfoques sobre el fenómeno de globalización a nivel mundial. Mientras que algunos dan prioridad a los aspectos tecnológicos, otros consideran que lo fundamental es lo cultural, otros más lo ecológico, la cultura de masas, lo político, etcétera. Las diferencias entre las distintas teorías se deben principalmente a que el fenómeno de globalización es muy complejo y no existe consenso por parte de los teóricos al momento de ofrecer argumentos que expliquen el proceso de globalización sustentados en distintos componentes del mismo proceso (Garduño, 2001).

1.1 Antecedentes históricos de la globalización

El proceso de globalización, como tal, puede ser tan viejo como la humanidad misma. Este proceso se ha caracterizado, en años recientes, por una aceleración sin precedentes – perturbando las creencias, ideas, expectativas y costumbres – del número de instituciones, grupos, comunidades y personas a escala planetaria (Kande, 2002, p.12).

Se considera que antes del siglo XV no existía el concepto de globalización como lo entendemos ahora, pero cuando todos los continentes, incluido América, empezaron a tener mayor contacto entre sí, y Europa difunde su economía capitalista y “coloniza” otros continentes (Hallivis, 2003, p.96). La conquista

trasciende, por ejemplo en México, no tanto por el desplazamiento de la clase dominante indígena luego de la derrota militar, cosa que ya había ocurrido anteriormente, sino por la radical imposición de la otredad. Esta por supuesto, influyó sobre la economía y tecnología, sin embargo, lo que constituyó la transformación más radical, la verdadera ruptura, fue el ingreso y la implantación de la diversidad cultural: una nueva manera de concebir y significar el mundo, de procesar el tiempo y el espacio, los valores y los alimentos, las relaciones humanas y las relaciones con los dioses.

La internacionalización de los fenómenos económicos ha ido avanzando, atravesando diferentes etapas históricas. El tema que da lugar al concepto globalización es, pues, antiguo, sólo que ahora encuentra una palabra nueva, que algunos diferencian de conceptos afines (mundialización, internacionalización) (Margulis, 2005).

El proceso de globalización surge como consecuencia de la internacionalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, conflictos sociales y los fenómenos político – culturales.

En el caso de los países de América Latina, entre ellos México, la apertura hacia la globalización comenzó hacia mediados de los ochenta en su política comercial (Garduño, 2001).

El fenómeno global como tal, se presenta al inicio del siglo XXI como uno de los grandes acontecimientos de la humanidad en donde existe la intención de naciones y grupos sociales por impulsar el proceso y lograr su maduración final.

A pesar de que el fenómeno de la globalización se ha presentado desde siglos pasados, su auge, en el siglo XXI se ha debido a la tecnología en las comunicaciones. Esta herramienta que ha logrado llevar las interacciones humanas y sociales a formas inimaginadas, pues ha sido precisamente en las últimas décadas cuando se han realizado las más grandes revoluciones de las comunicaciones (Pedroza, 2002).

Como lo ha señalado Leslie Sklair (citado en Martínez, 2004), la profunda evolución y modernización de los medios de comunicación ha contribuido a la proliferación de los patrones de unas naciones a otras.

El enorme intercambio de patrones culturales se hace a través de los medios de comunicación, que en comerciales, cine, conciertos, programas televisivos, exhibiciones, propaganda e Internet difunden un paradigma cultural hacia la mayor parte de la humanidad de forma casi inmediata; es decir, con la modernización de los sistemas de comunicación, los individuos conocen lo más detallado de otras culturas en tiempo real.

Por lo tanto, es un hecho indiscutible que el gran concepto social del momento es la globalización, y alrededor de ella hoy se estudian la mayoría de los fenómenos sociales (Op.Cit., p. 44-45).

1.2 Definiciones de globalización

Podemos definir a la globalización como “un proceso de creciente interconexión, influencia recíproca e interdependencia de las diferentes comunidades humanas que pueblan la tierra, así como de las diferentes regiones y especies presentes en el planeta” (Kande, 2002, p.12).

Para Beck, globalización significa: “Los procesos en virtud de los cuales los Estados Nacionales soberanos se entremezclan e imbrican mediante actores transnacionales y sus respectivas probabilidades de poder, orientaciones, identidades y entramados varios” (citado en Hallivis, 2003, p.104).

Moreno (Op.Cit.), con una conceptualización mucho más rígida, entiende por globalización: “El avance hacia la instauración en el planeta de un único sistema en lo económico, lo político, lo cultural y lo comunicacional, la última fase, la culminación del proceso de mundialización” La globalización sería así, el resultado final de la modernidad.

La definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (citado en Martínez, 2004, p. 41-44) considera que este proceso tiene dimensiones económicas, políticas y culturales, en donde se aprecia un impacto social directo, y se define como un proceso de rápida integración económica entre países, mediante el incremento de la liberalización del comercio, la inversión extranjera directa y los flujos de capital.

Por otra parte Zapata, 1994 (citado en Kande, 2002), define que:

“la globalización aparece como un concepto económico – político que comprende tanto la universalización de la economía y los procesos productivos como la integración planetaria en términos sociales y políticos. Las sociedades modernas se inscriben en la globalización sobre la base de condiciones de competitividad y eficiencia”

Para este trabajo, la definición que consideramos más apropiada es aquella a la que hace referencia Thomas Friedman, 1998 (Op.Cit.) quien concibe a la globalización como “un proceso dinámico en marcha que conlleva inexorablemente a la integración de mercados, estados y tecnologías a un grado nunca antes visto, en la medida que posibilita a los individuos, corporaciones y a los propios estados a acercarse entre sí de manera rápida, profunda y económica”.

Ya que dicha definición hace aseveraciones determinantes para entender el proceso social internacional, debido a que vincula directamente al individuo, la empresa y los estados, todos ellos guiados por la tecnología y los mercados económicos, hacia una integración que pareciera inevitable. Lo valioso de la definición de Friedman es justamente la idea de que todo puede relacionarse, desde el individuo hasta el Estado, mediante senderos comunes como los mercados.

Esta última definición nos lleva al tópico de cómo trasladar las relaciones entre individuos, que se llevan a cabo de un contexto local, al ámbito internacional de una manera rápida, profunda y económica. En este aspecto son relevantes los conceptos del rector de la London School of Economics, Anthony Giddens, en cuanto a que este proceso presenta aspectos sociales de trascendencia:

“Globalización puede ser definida como la intensificación mundial de las relaciones sociales que conectan localidades distintas, en donde lo que pasa localmente es influenciado enormemente por eventos que ocurren a miles de millas de distancia y viceversa”

(citado en Martínez, 2004, p. 41-44).

El autor toca un punto crucial en la discusión del tema de la globalización; el cómo las pequeñas regiones o municipalidades pueden relacionarse con el mundo global.

1.3 Implicaciones y consecuencias de la globalización

La globalización, al ser un fenómeno tan complejo y extenso, se manifiesta en diversos ámbitos, como la comunicación, la ecología, la economía, la organización del trabajo, la cultura y la sociedad civil, abarcando una serie de aspectos como productividad, competencia de países por inversiones, desempleo, etc. (Kande, 2002, p.15).

Este fenómeno ha buscado disminuir la desigualdad en los ámbitos antes mencionados; sin embargo, lejos de hacerla disminuir, la está potenciando. La creación de mercado interno no es su objetivo. Ello redundaría en que las mejores

condiciones de vida y el bienestar de los ciudadanos en los países de recepción de inversiones extranjeras no se fomentan como podrían hacerlo. Por lo que la desigualdad se da a nivel políticas y derechos humanos mientras que se busca la igualdad en la economía, producción, ideología y cultura. La homogenización de estos últimos niveles se basan en la unificación de método de trabajo, en la tecnología aplicada y en productos finales.

Esta incongruencia de homogenización (de la economía, la producción, la ideología y la cultura vs las políticas y los derechos humanos) impacta directamente a las organizaciones de países en vías de desarrollo, como lo es México, debido a que el deseo de las organizaciones de mantenerse en un mercado mundial exige en éstas altos niveles de producción, competitividad y calidad tanto en sus productos como en sus trabajadores, generando efectos importantes sobre la sociedad y el nivel de la población (Vidal, 1999).

La globalización de la economía, del mercado, de las pautas de producción, consumo y hasta de los modelos culturales induce, a la vez, diversas tensiones, entre ellas destacan las siguientes:

- a) La economía: la globalización es selectiva, jerárquica, y margina a países y regiones dentro de estados.
- b) La concentración del flujo de conocimientos, tecnología, bienes, capital, inversiones y el comercio entre centros de poder, crea un abismo cada vez más amplio en la distribución del ingreso entre ricos y pobres, a niveles estatales y regionales.

- c) El empleo: la aplicación de la tecnología y una determinada racionalidad a las técnicas productivas induce a una menor demanda de mano de obra en los sectores industriales, de servicios y agrícola. Cada vez hay menos puestos de trabajo.
- d) La racionalidad de la productividad con poco empleo – o poco empleo en relación con las demandas poblacionales – empuja a la gente a emigrar y a la supervivencia irregular.
- e) Lo cultural: la economía global muestra un mundo de alto consumo (por ejemplo, a través de la televisión sin fronteras) al que una gran parte de la población mundial no puede acceder (Kande, 2002, p. 12-15).

Como otra de las consecuencias que trae consigo la globalización encontramos la mencionada por Malcom Waters, quien ha dicho que la globalización implica la eliminación del espacio y la generalización del tiempo, en cuanto a que la amplitud entre los países y las personas tiende a desaparecer, producto del avance tecnológico y la disminución de barreras comerciales y migratorias y, por otra parte, el tiempo se ha hecho el mismo para todos en virtud de la interconexión en línea que produce la telefonía, la televisión, el fax y el internet (citado en Martínez, 2004, p. 41-45).

Todas estas condiciones causan estrés al factor humano por lo que es vital revisar el proceso de formación y desarrollo que se sigue en las empresas, determinar si el empleado formado es capaz de hacer, producir, emprender, aplicar lo aprendido y diagnosticar las actuales necesidades del ser, el mundo laboral y la sociedad en general (Rivas y Cols., 2003).

Para ello, es pertinente formar una persona que responda a las exigencias del mundo cambiante de hoy, debe disponerse de todos los recursos para lograr dicho propósito, así convertir al ser postmoderno en alguien creador, inventor, autónomo, emprendedor, competente; consolidando un hombre más global e integral (Op.Cit.).

1.4 Globalización y trabajo

El planteamiento de la "Globalización" como una fase expansiva del desarrollo del capital, lleva necesariamente a definir su relación con el trabajo, es decir con la fuente del valor.

Al respecto se puede argumentar que en el análisis de variables económicas las consideraciones sobre el estilo de dirección o políticas de producción y demás, no pueden individualizarse y en cambio debe considerarse que el personal calificado y empleado es el que genera la riqueza del país o de una región y que su ausencia de los centros de trabajo, necesariamente produce una reducción de los beneficios, por su impacto directo sobre la productividad y las utilidades (Piedrahita, 2001).

Sin embargo, las ideologías han mutado hacia esquemas de pensamiento con otra idea acerca de las personas, de los trabajadores, de sus creencias, de sus valores y los principios se han transformado hoy bajo un matiz que aparenta el beneficio colectivo de la sociedad en una nueva expresión que aunque se trata de justificar como natural y beneficiosa ha resultado en muchas ocasiones contraria a la salud y nivel de vida de los trabajadores.

Entre los muchos cambios derivados de esta nueva corriente económica mundial, en México hemos podido observar entre muchos otros, los siguientes efectos (Rodríguez, 1996, p. 11-117).

- 1) Estratificación de las clases sociales con división de grupos y polarización que ha suscitado algunos enfrentamientos de organizaciones y grupos sociales.
- 2) Sectarismo ideológico con exacerbación de la lucha por el poder con radicalización de algunas organizaciones sociales y partidos políticos.
- 3) Aparición de mayor desempleo, subempleo y deterioro de las condiciones laborales.
- 4) Agudización de la corrupción, delincuencia y violencia entre en la población.
- 5) Disminución del gasto social con aumento de la población en situación de pobreza y descenso general del nivel de vida de la población.
- 6) Cambios en la estructura de los niveles educativos superiores con modelos extranjeros de perfiles profesionales, con mayor dependencia tecnológica y cultural.
- 7) Ejercicio estatal de una política poblacional restrictiva, con mayor migración.
- 8) Menor calidad en los servicios públicos del gobierno mexicano y privatización de algunos de ellos.
- 9) Reformas a los organismos e instituciones de salud y seguridad social.
- 10) Desaparición de un número considerable de pequeñas empresas, prácticas monopólicas, desaparición de algunos contratos colectivos de trabajo y

aumento de frecuencia en las situaciones laborales adversas a los trabajadores.

La influencia de los factores económicos como la necesidad de elevar la productividad y la exportación de los productos de cada nación y el apremio de ajustarse a las reglas internacionales de competitividad, costo y calidad, con requisitos de certificación bajo estándares de organismos internacionales, han condicionado adoptar modelos de organización y administración con tendencias nuevas, tales como el control total de la calidad, la reingeniería de los procesos, la organización absoluta para la producción y relegar a una posición secundaria los compromisos de responsabilidad social del Estado y de las organizaciones productivas.

Bajo esta situación, las condiciones laborales del trabajador han sido disminuidas y el proceso salud-enfermedad se ha modificado de manera sustancial, apareciendo nuevas patologías, en donde destacan las alteraciones psicológicas y de conducta derivadas de los cambios sociales con relación a los sistemas, organizaciones y condiciones de producción (Ortega, 1999).

Durante los años ochenta las diferencias entre las naciones ricas y las más pobres no sólo no se redujeron, sino que se acentuaron, persistiendo grandes diferencias en sus estructuras económicas y de trabajo, calidad del ambiente laboral y estado de salud de los trabajadores.

Actualmente, compañías y trabajadores en México están empezando a presionarse para adaptarse a las realidades de competitividad de una economía que está abriéndose rápidamente a la globalización (Pearl M., 2004, p.5).

Diversas organizaciones internacionales han establecido estrategias con el fin de mejorar los programas de salud ocupacional en el mundo. Pero los esfuerzos por mejorar las condiciones de salud de las poblaciones laborales no han mejorado las condiciones de vida laboral. Según la OMS de 30 a 50% de todos los trabajadores están expuestos a riesgos físicos, químicos o biológicos, a una carga de trabajo demasiado pesada para sus fuerzas o a factores ergonómicos que pueden afectar su salud o su capacidad de trabajo; otros empleados experimentan el tipo de sobrecarga de tareas que producen *estrés* (Piedrahita, 2001).

1.4.1 Factores de riesgo

El conjunto de disciplinas de la salud laboral que estudia el ambiente de trabajo ha identificado diferentes factores de riesgo clasificándolos genéricamente como: físicos, químicos, biológicos y psicosociales. Tradicionalmente se han estudiado los primeros tres grupos, pero en los últimos años el interés y abordaje del último grupo ha ido en aumento constante en las diferentes sociedades, debido al papel cada vez más relevante que han adquirido los aspectos psicológicos individuales y colectivos para el funcionamiento correcto y para facilitar el desarrollo de las organizaciones productivas y de la sociedad en su conjunto.

En la actualidad es bastante frecuente la aparición de alteraciones psicológicas en los trabajadores que evolucionan desde el estrés, a la neurosis, a la depresión o a la psicosis, es considerable la incidencia de las psicopatologías en los trabajadores mexicanos, que se hace evidente con la manifestación de diversas enfermedades de carácter general cuyo origen subyacente pertenece al área de las alteraciones psicológicas (Ortega, 1999).

1.4.2 Importancia de la salud física y mental en el trabajo

La responsabilidad de los empleadores es velar por el control de los factores de riesgo generadores de accidentalidad laboral y estimular en los trabajadores la adopción de actitudes seguras frente a los riesgos generadores de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Pero estos deben considerar que ahora la razón de ser del trabajo se está ampliando desde la producción de bienes y servicios, a la consecución y satisfacción de metas personales y sociales además del necesario logro de la rentabilidad empresarial, por lo tanto su campo de responsabilidad se ha ampliado.

A pesar de la mayor consciencia de los actuales gerentes sobre su papel en la gestión las empresas modernas, y de que aún consideran a la Salud Ocupacional como una herramienta de inversión que, reduciendo los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, mejora la productividad y la rentabilidad de las empresas, se destaca el hecho que muchos empresarios aún después de décadas de inversión en salud ocupacional, no han tenido la oportunidad de ver con claridad cuál puede ser el beneficio de esta inversión y hoy, que se ven enfrentados a un mercado global con competidores más eficientes y de mayor

tamaño, no están dispuestos a invertir sumas importantes en proyectos que den un claro valor agregado a la razón de ser de la organización (Piedrahita, 2001).

1.4.2.1 *Impacto de la globalización de la economía sobre la salud de los trabajadores*

Las principales estrategias utilizadas en la reestructuración productiva para afrontar con éxito el fenómeno de la globalización de la economía han sido: (1) La innovación tecnológica "automatización" y "robotización"; (2) la re-división social y técnica del trabajo: "tercerización" o "outsourcing"; (3) la reducción de puestos de trabajo: "downsizing"; (4) la reducción relativa de los puestos de trabajo: flexibilización de los contratos de trabajo y (5) la intensificación del trabajo.

Pero estas estrategias han traído ya algunas consecuencias sobre la salud de los trabajadores, sobre sus perfiles de morbilidad y sobre la organización de la salud ocupacional de los países y particularmente de las empresas.

Es importante destacar que si bien estas estrategias son válidas en el actual mundo competitivo y global, se debe ser cuidadoso en su implementación, puesto que en ocasiones se pueden generar consecuencias complejas para las mismas organizaciones, para su competitividad y para el desarrollo del país. A modo de ejemplo se citan algunos de los principales impactos generados sobre los trabajadores por la implantación de algunas de las estrategias de reestructuración productiva: (1) aumento de las cargas psíquicas del trabajo y reducción de algunos factores de riesgo; (2) aumento de las exigencias y calificaciones requeridas de los trabajadores; (3) desaparición de las enfermedades

ocupacionales clásicas y reducción de accidentes fatales, con la aparición de enfermedades de largos períodos de latencia como el cáncer ocupacional; (4) transferencia de tareas sucias, pesadas, insalubres o peligrosas hacia empresas pequeñas y empresas domésticas: "domiciliar el riesgo", empleo de mano de obra no calificada. Este fenómeno se repite entre países pobres y ricos; (5) Desarrollo de mecanismos de defensa en los trabajadores para garantizar "estabilidad" en sus empleos; (6) generación de conflictos interpersonales; (7) Desencadenamiento de enfermedades psicosomáticas; (8) aumento de la violencia en el trabajo; (9) envejecimiento prematuro; (10) aparición de síndromes de fatiga crónica; (11) muerte súbita por exceso de trabajo: "karoshi", (12) pérdida de identidad y desplazamiento de los equipos de salud ocupacional de las empresas; entre otros.

En México, los cambios impuestos por la política neoliberal perfilan consecuencias importantes en las condiciones de salud de los trabajadores. Desde el agudizamiento de problemas tan generales como la desnutrición o las enfermedades infecciosas; pasando por padecimientos de evidente relación con el trabajo como accidentes, intoxicaciones, cánceres o aquellos relacionados con aspectos ergonómicos; hasta una nueva «avalancha» de padecimientos relacionados con el estrés y la fatiga.

La morbilidad laboral se limita a aquélla que tiene una causa laboral única y evidente y que, además, es fácilmente reconocida y tipificable en los ámbitos legal, clínico, de laboratorio y de gabinete.

Por eso, en México, se reportan los accidentes y la patología derivada de algunos agentes físicos y químicos; pero, en la práctica, no se reconocen problemas como la neurosis (única patología de causa distinta a las anteriores contemplada en la legislación laboral), de la que se reportan en promedio anual alrededor de 5 casos. También, padecimientos como las lumbalgias se consideran, en la mayoría de los casos, como enfermedades generales, a menos que sean producto de un accidente laboral grave.

Así, padecimientos donde la relación agente-enfermedad no es evidente, no están tipificados en la legislación laboral. En la actualidad, incluso organismos internacionales como la OIT y la OMS han cuestionado este reduccionismo. Por otro lado, es conveniente prever que la morbilidad laboral, bajo el nuevo modelo de acumulación, se incrementará notablemente en aquellos padecimientos aún no reconocidos como de trabajo, lo que establece, además de las deterioradas condiciones laborales, peores condiciones de salud para los trabajadores.

La accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional constituyen en el mundo entero, uno de los principales problemas de la población laboral por su alto costo en vidas humanas y las secuelas que usualmente produce, pues además de disminuir la capacidad laboral, determina consecuencias graves en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

Como resultado de esta situación se estima que cada año ocurren en el mundo 120 millones de accidentes de trabajo y 200.000 muertes. Los costos médicos y sociales y las pérdidas en productividad de estas lesiones se estiman en más de

500.000 millones de dólares cada año. En algunas actividades económicas como la minería, la silvicultura, la construcción y la agricultura el riesgo es desmedido y anualmente de una quinta a una tercera parte de estos trabajadores sufren lesiones en su trabajo.

Las estadísticas disponibles refieren que en la región de América Latina ocurren 5 millones de accidentes cada año, 17.500 accidentes diarios, 38 accidentes por minuto y fallecen 300 trabajadores diariamente por accidentes de trabajo. Estos datos corresponden en su mayoría a los notificados por las instituciones de la seguridad social, concernientes a su población de trabajadores afiliados y se refiere por lo general a los accidentes que causan muerte, incapacidad o indemnización (Op.Cit.).

1.4.3 La salud como estrategia de competitividad

La salud considerada como proceso vital está condicionada por factores biológicos, ambientales, comportamentales y el acceso a los servicios de salud entre otros que se relacionan entre sí. En el caso de los trabajadores estos factores no sólo actúan en el ámbito del trabajo sino también en el ambiente en general y someten al trabajador a una doble y permanente exposición.

Por otra parte las empresas deben asumir altos costos de disminución de niveles de productividad, costos elevados por asistencia médica e indemnizaciones por incapacidades temporales o permanentes e índices elevados de ausentismo.

Todos los países del mundo y principalmente aquellos en vía de desarrollo, se deben preparar para enfrentar la globalización económica y esto implica un enorme esfuerzo público y privado orientado a que los productos y empresas de estos países hagan presencia, permanezcan y crezcan en el mercado mundial.

La reducción de costos operacionales ha sido planteada como una de las principales estrategias de competitividad, que obedezca a un profundo conocimiento del negocio, del producto y de los costos de la organización y que se aplique en áreas que no le están aportando ventajas competitivas a la organización. Una de las primeras áreas de la empresa que es sometida a la lupa del evaluador de costos es la administrativa y dentro de ésta la de desarrollo humano.

A pesar de la gran importancia que en los últimos años ha cobrado la prevención dentro de los sistemas empresariales, es común encontrar todavía muchas empresas que no comprenden el costo real de los accidentes y otros acontecimientos que ocasionan pérdidas. Con las limitaciones impuestas por el pensamiento tradicional en el campo de los accidentes, es probable que sólo se vean los costos del tratamiento médico y de la compensación al trabajador. Por lo anterior surge la necesidad de profundizar en una mejor comprensión de las causas y costos reales de los accidentes y dotarlos de un contexto funcional para analizar sus fuentes de origen y ser capaces de controlar sus efectos.

Una fuerza de trabajo saludable es uno de los bienes más preciados con que cuenta cada país o comunidad. No sólo contribuye a la productividad y riqueza del

país, sino a la motivación, satisfacción y *calidad de vida* de la sociedad, colectiva e individualmente.

La salud es un medio para lograr los propósitos del fenómeno de la vida humana. Luego de la revolución industrial el entorno laboral ha sufrido las más dramáticas modificaciones, no sólo por la magnitud de los cambios sino por la velocidad en que estos han aparecido, no sólo en la naturaleza misma del trabajo sino en los métodos y ritmos con los que se trabaja.

En todos los niveles de la sociedad se encuentra un mayor énfasis en el ambiente psicosocial, llevando a pensar a muchos que no basta con sobrevivir el tiempo suficiente para disfrutar de un retiro por vejez sino que también es importante mantener un nivel de *calidad de vida* aceptable para hacer posible que ese retiro no necesariamente sea ocioso, físico, intelectual o laboral.

En cuanto al trabajo mismo se ha encontrado que la sociedad ve la productividad en forma diferente a como la ven los que miden los indicadores de productividad en el mundo y esto tiene repercusiones directas en los medios que se deben emplear para alcanzar niveles altos de productividad y en el concepto de calidad tanto de productos y servicios (Op.Cit.).

1.4.4 Psicología del trabajo en el contexto de la globalización

Dentro de la esfera de desarrollo laboral del trabajador suceden un cúmulo de situaciones psicológicas que deben ser consideradas con objeto de favorecer su

realización profesional, el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y desde luego el aumento de su productividad y de la calidad del producto de su trabajo.

El trabajo tiene como fin primordial, favorecer el desarrollo de las personas y asegurar la subsistencia de los trabajadores, su familia y el núcleo laboral; las empresas como organización social cumplen objetivos similares, donde es importante favorecer las condiciones de vida y desarrollo de los elementos que contribuyen con esos núcleos productivos. El trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo de la autoestima, superación personal y felicidad para los trabajadores.

Pero de la misma manera, cuando el trabajo se realiza en condiciones psicológicas no favorables, asume características de gran compromiso, malestar, enfermedad y rápido deterioro para la integridad física y mental de los trabajadores.

El deterioro de las condiciones laborales y de vida parece un hecho indiscutible que se ha agudizado en los últimos quince años, esto, debido a la modernización.

La modernización en México se ha caracterizado por un deterioro permanente y progresivo de los niveles de ingreso y de las condiciones de vida de la población, en el que las condiciones de salud de la misma, lejos de haber experimentado una mejoría sustancial, muestran signos de una polarización, con fuertes rezagos y nuevos problemas que afectan a grupos importantes de los trabajadores y sus familias (Villegas y Cols., 1997).

Dados los cambios sociales, políticos, económicos y culturales que vive el país los diferentes ámbitos donde el psicólogo puede tener incidencia han aumentado y se han diversificado.

De igual forma han surgido nuevos campos donde el quehacer del psicólogo aplica nuevos métodos para promover el desarrollo humano y buscar una mayor calidad de vida.

Así mismo nos enfrentamos a tres grandes retos:

- La globalización económica
- La importancia creciente del conocimiento en el desarrollo social y económico
- La revolución de la comunicación e información

Ante situación el papel del psicólogo industrial en el contexto de la globalización consiste diagnosticar, intervenir y evaluar para resolver eficientemente las demandas de las empresas e instituciones así como su impacto en la sociedad, innovando procesos dentro del marco académico, profesional y ético.

Debido a esta situación, el área de acción del Psicólogo se ha ampliado a diversos campos tales como (Luna, 2003):

- Integración de personal
- Administración de personal
- Relaciones laborales
- Capacitación y desarrollo
- Desarrollo organizacional

- Cultura organizacional y procesos de interacción
- Psicología del consumidor
- Psicología transcultural en las organizaciones
- Administración de competencias laborales en las organizaciones
- Aplicación psicológica de la calidad, productividad y competitividad
- Efectos psicosociales de las empresas sobre el individuo, los grupos, la sociedad y el entorno
- Seguridad e higiene y ambiente de trabajo.

Como hemos visto en el desarrollo de este capítulo, la globalización es un fenómeno cuyo impacto afecta directa e indirectamente al ser humano; en su ambiente económico, político, social y laboral.

Las repercusiones de la globalización son diversas y complejas, entre las cuales se encuentra desde el bajo rendimiento laboral, cuyo impacto implica baja productividad y calidad, hasta la morbilidad.

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los principales efectos de la globalización en las organizaciones, es por ello que su estudio y análisis se vuelve indispensable.

CAPÍTULO II
ESTRÉS LABORAL

2. Estrés Laboral

2.1 Antecedentes del estrés

Hablar sobre estrés es una tarea ardua y difícil dado que no existe una definición que pueda explicar con claridad y precisión el término; de hecho la mayoría de las personas utilizan esta palabra con sentido común para describir algún estado de ánimo, todos lo usan pero no saben qué significa y qué implicaciones puede traer a su vida.

Günter y Huber en 1986 (citado en Segovia, 2002, p. 7) afirman que su definición siempre ha planteado dificultades tanto en el lenguaje corriente (en el que todos sabemos lo que se entiende por estrés, pero nadie sabría describirlo) como en el campo científico en el que distintas especialidades se preocupan aisladamente del mismo objeto, y donde cada experto parte de los supuestos particulares de su propio campo de especialidad.

Para entender el concepto de estrés es necesario conocer la génesis de la palabra misma. Stress es una palabra inglesa, es una simplificación de distress, procede del verbo latino stringere y de su compuesto di – stringere cuyo participio strictum es una palabra afín a estricto, estrecho, restricción. Fusiona las ideas de estirar, jalar, por un lado y apretar y comprimir por el otro (Rodríguez, 1988; Ivancevich & Matteson, 1989; Stora, 1992) utilizándose este término por primera vez alrededor del siglo XIV (citados en Segovia, 2002, p. 7).

En 1987, Acosta (citado en Segovia 2002, p. 8) menciona que el término estrés se deriva de la física (concebido como la Ley de Hooke) donde es utilizado para señalar a una fuerza que actúa sobre un objeto y que al rebasar el límite de resistencia produce una deformación o la destrucción de éste objeto o sistema.

Por lo anterior, este término puede entenderse como una tensión, sobrecarga o estimulación de un estado de ansiedad, que al actuar sobre el organismo rebasa los límites de resistencia de éste, manifestándose de diversas formas, tanto físicas como psicológicas.

En el área de la medicina el estrés es definido como un estado psicofisiológico alterado. En Psicología diversas teorías lo conciben de acuerdo a sus postulados, aunque casi todos coinciden en que el estrés es una falta de adaptación al medio ambiente.

Después de varios intentos por definir el estrés, el doctor Hans Seyle, quién es considerado como la persona que más contribuyo a estos estudios, logró hacer aportaciones importantes para el estudio del tema (citado en Peñaloza, 2003, p. 7).

Introduciendo en el terreno del estrés el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), el cual señala que una situación de estrés produce en el organismo una reacción en cadena cuyo objetivo es compensar la tensión y volver al equilibrio pero en este proceso, el organismo pasa por tres fases (Op.Cit., p. 8):

Fase 1. Respuesta de Alarma: donde el organismo reacciona ante un peligro o amenaza y se prepara para la acción inmediata. Es una respuesta de combate o huida ya que el cuerpo se prepara para hacer frente al problema o para alejarse de él. Durante esta fase, la capacidad física del cuerpo aumenta pues las glándulas suprarrenales segregan adrenalina, manteniendo al organismo en un estado de alerta.

Fase 2. Reacción de Resistencia: si la fase anterior se prolonga, el cuerpo empieza a almacenar energía para mantener el estado de alerta el tiempo que sea necesario. El organismo está preparado para combatir la fase 1 y 2 esporádicamente pero se resentirá cuando ambas fases se presenten con frecuencia o de forma crónica.

Fase 3. Agotamiento: cuando se produce una situación de estrés constantemente el cuerpo se siente incapaz de afrontarla. La energía que se había acumulado no es la suficiente y la persona empieza a notar una gran sensación de cansancio físico y mental.

2.2 Concepto de estrés

Derivado de las múltiples investigaciones hechas por Seyle, empezaron a surgir numerosas definiciones aunque en la actualidad no se logra llegar a una definición universal. A continuación se mencionaran algunas de éstas:

Seyle define el estrés como “una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores, propuso incluso un nombre a dichos

agentes: estresores; es decir, lo definió como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda ambiental” (citado en Segovia, 2002, p. 8).

Para Lazarus (1966) “El Estrés es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto” (citado en Fernández y Mielgo, 2001, p. 3).

Años después este mismo autor, redefine su concepto de la siguiente manera: “el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” (citado en Peñaloza, 2003, p. 31-33).

Para Benavides (1993), el estrés es una sobrecarga física, emocional y mental, como una respuesta global de los organismos al cansancio y fatiga o a hábitos emocionales negativos (Op.Cit., p. 9).

Fontana (1995) menciona que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo (Op.Cit.).

2.3 Tipos de estrés

Eustrés y Distrés. Se ha visto, que la existencia de un nivel medio de estrés puede ser positiva para el individuo, permitiendo la activación física y mental del organismo y por lo tanto una respuesta eficiente a la fuente generadora de estrés.

De esta forma., Seyle H. (1956) habló de un estrés funcional o eustrés, el cual se canaliza productivamente y actúa como estimulante en el individuo para que ejecute actividades y respuestas que le permitan adaptarse al medio ambiente.

Por otro lado, Bensabal S. en 1994 menciona que cuando las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo se habla de distrés (citado en Rodríguez, L., 2004, p. 9).

De esta forma, señalan Ardid y Zarco, 1998, cuando el estrés aumenta y la persona es incapaz de adaptarse a las nuevas demandas de la situación, la experiencia de estrés se vuelve nociva y desemboca, con frecuencia, en una serie de respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas para el individuo y se habla entonces de distrés (Op.Cit.).

De esta forma, en el eustrés, la respuesta de adaptación, está a la altura de la demanda, mientras que en el distrés, la respuesta de adaptación está desequilibrada y es disarmónica, excesiva o insuficiente con relación a la demanda y se sobrepasa el umbral de adaptación.

2.4 Consecuencias negativas del estrés

El estrés puede producir graves consecuencias para el individuo; es importante considerar estos efectos ya que puede ocasionar hasta la muerte.

Para explicar tal caso; diversos teóricos han propuesto varias clasificaciones sobre los efectos del estrés en las personas.

Cox en 1978 (citado en Peñaloza, 2003, p. 11) hace una taxonomía de las consecuencias del estrés:

a) *Efectos Subjetivos*: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, melancolía, baja autoestima, nerviosismo y soledad.

b) *Efectos Conductuales*: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebidas alcohólicas o cigarro, inquietud y temblor.

c) *Efectos Cognoscitivos*: incapacidad para tomar decisiones y concretarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

d) *Efectos Fisiológicos*: aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dificultad para respirar, escalofríos y entumecimiento.

e) *Efectos organizacionales*: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, insatisfacción en el trabajo.

Otra clasificación realizada por Segovia, C. (2002) divide los estresores en tres categorías: fisiológicas, psicológicas y laborales.

En la literatura se encontró que algunos autores aportan sustento a esta división:

A. *Fisiológicas*: varios de los autores coinciden en que las consecuencias fisiológicas dañan la salud del individuo en general. Fisher, Shoenfeldt y Shaw, (1996); Rice (1992) (citados en Segovia, 2002, p. 15) consideran que los efectos físicos que genera el estrés pueden ser: alta presión sanguínea, incremento de la tasa cardiaca, úlceras, lesiones en el cuerpo, fatiga física, daños cardiovasculares, problemas respiratorios, incremento en el sudor, desórdenes cutáneos, dolores de cabeza, cáncer, tensión muscular, desórdenes del sueño e incluso puede provocar la muerte.

B. *Psicológicas*: para Fontana (1995) (Op.Cit.) ciertos niveles de estrés parecen ser psicológicamente benéficos ya que agregan vida, nos ponen alerta, incitan a pensar y a trabajar más rápido, y de un modo más intenso, nos alientan a sentirnos útiles y apreciados, con un propósito definido para nuestra vida y objetivos precisos para alcanzar. Sin embargo, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, agota nuestra energía psicológica, deteriora nuestro desempeño y, a menudo, nos deja con un sentimiento de inutilidad y subestima. El estrés depende de las capacidades de la persona para responder a las exigencias que se le presentan, por lo que no puede ser considerado como bueno o malo.

Por su parte Fisher, Schoenfeldt & Shaw, (1996) (Op.Cit.) afirman que las consecuencias que, en el ámbito psicológico puede generar el estrés son: ansiedad, tensión, confusión, irritabilidad, frustración, coraje, resentimiento, hipersensibilidad emocional, hiperactividad, depresión, sentimientos de aislamiento y enajenación, aburrimiento e insatisfacción, fatiga mental y menor

funcionamiento intelectual, pérdida de la concentración, pérdida de creatividad, baja autoestima, apatía, agresividad, nerviosismo y melancolía

Así mismo, Fontana (Op.Cit., p. 16) divide los efectos psicológicos del estrés en:

- *Efectos cognoscitivos*: están relacionados con el pensamiento y conocimiento, incluyen decremento del período de concentración y atención y aumento de distractibilidad, deterioro de la memoria y de la capacidad de organización.
- *Efectos emocionales*: abarcan los sentimientos y emociones, como son: aumento de tensión física y psicológica, aumento de la hipocondría, depresión e impotencia, así como también pérdida de la autoestima.
- *Efectos conductuales generales*: aumento de los problemas del habla, disminución de los intereses así como del entusiasmo, descenso de los niveles de energía, alteración de los patrones del sueño, las responsabilidades tienden a depositarse en los demás y pueden aparecer patrones de conducta adictiva como alcoholismo.

C. *Laborales*: las consecuencias que genera el estrés específicamente de tipo laboral son en dos sentidos. En primer lugar, afectan al individuo ya que el trabajo es su principal medio de subsistencia y de alguna manera tiene que desempeñarse satisfactoriamente para conservarlo y así obtener un salario que le permita cubrir sus necesidades básicas, y, en segundo lugar, afecta a las empresas porque el hecho de que el trabajador tenga padecimientos físicos provocados por el estrés implicará incapacidades y una baja productividad.

Los efectos nocivos del estrés sobre la salud son muy frecuentes dentro del ámbito laboral, debido a que las personas pasan muchas horas del día en su lugar de trabajo, e independientemente de que el estrés produzca padecimientos físicos y/o mentales, debe considerarse que sus consecuencias no sólo afectan al individuo, sino también se ve afectada la familia, así como la organización donde éste labora.

Para Hellriegel, 1998, estos efectos del estrés en el trabajo tienen implicaciones importantes en el comportamiento organizacional. Algunos de ellos examinan en términos de salud y desempeño, entre ellos, el fenómeno del desgaste por el trabajo (citado en Mendoza, 2001, p. 36).

2.5 Estrés en el trabajo

El estrés es consecuencia de una condición ambiental, por ello el ambiente laboral ha sido considerado como uno de los lugares que generan altos niveles de estrés, debido a que la incapacidad de los individuos de resistir la presión laboral puede conducir a un cierto número de consecuencias desde el descontento y la insatisfacción hasta un deterioro de la salud.

Como menciona Rice, 1995, “el estrés laboral es una interacción de las condiciones de trabajo con las características del trabajador que provoca cambios en las funciones fisiológicas y psicológicas, es decir, será definido como las demandas del trabajo que exceden la habilidad del trabajador” (citado en Segovia, 2002, p. 19).

Para Lazarus (1966) el estrés laboral es “la valoración que hace el sujeto de los acontecimientos, que considera amenazantes, agresivos, perturbadores, etc. de su entorno laboral” (citado en Fernández y Mielgo, 2001, p. 3).

Al respecto Ivancevich y Mattenson (1989) proponen un modelo explicativo que abarca cuatro unidades que finalizan con una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantea a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas, conocida como estrés laboral (citado en Segovia, 2002, p. 9).

La primera unidad la constituyen los denominados estresores o antecedentes de la situación de estrés, entre los que encontramos, a nivel intraorganizacional las condiciones de trabajo, y a nivel extraorganizacional las relaciones familiares y condiciones económicas.

La segunda unidad se refiere al estrés como tal, es decir, la interpretación que realiza el individuo con respecto a los estresores, lo cual hace que se convierta en estrés positivo o negativo, en donde intervienen las diferencias individuales, el tipo de empleo y el tipo de tarea que realiza.

La tercera unidad son los resultados tanto fisiológicos como conductuales que origina la situación de estrés.

Finalmente, la cuarta etapa la constituyen las consecuencias o las enfermedades de adaptación generadas por los resultados.

Retomando este modelo podemos considerar que las condiciones de trabajo juegan un papel importante en el origen del estrés, ya que determinarán en gran medida el desempeño del trabajador al realizar su tarea.

“Las condiciones de trabajo incluyen cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral tanto factores del entorno físico en el que se realiza como las circunstancias temporales en que se da, las condiciones bajo las cuales los trabajadores desempeñan su trabajo, es decir, todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo sin ser el trabajo mismo, el conjunto de factores que lo envuelven” (Pieró & Prieto, 1996) (Op.Cit., p. 20).

Estas condiciones de trabajo pueden ser divididas en tres tipos:

- a. Condiciones ambientales del trabajo.
- b. Condiciones temporales.
- c. Condiciones de demanda y carga de trabajo.

2.6 Estresores en el trabajo

2.6.1 Condiciones ambientales del trabajo

Las condiciones ambientales se refieren básicamente a los aspectos físicos del lugar de trabajo como son el ruido, temperatura, iluminación y el diseño del lugar, es decir, toda organización debe proporcionar al individuo los elementos

necesarios para una mejor realización de las tareas. Esto incluye materiales y condiciones adecuadas. Por lo anterior, se puede decir que el estrés laboral ocurre porque el individuo percibe una falta de control del ambiente o situación, entre mayor control del ambiente menor estrés.

2.6.2 Condiciones temporales

Las condiciones temporales se refieren al tiempo que el individuo dedica a su jornada laboral, rol de turnos, horas extras, períodos de descanso y horarios excesivos.

2.6.3 Condiciones de demanda y carga de trabajo

Las condiciones de demanda y carga de trabajo son quizá las más importantes ya que ponen a prueba las capacidades físicas y cognitivas del individuo, además son aquellas que se presentan en la mayoría de las organizaciones. La primera se refiere a la exigencia por parte de la empresa para realizar una tarea y la segunda se refiere a la cantidad y calidad para desempeñarla.

La carga de trabajo es uno de los principales estresores debido a que las demandas de la tarea exceden las capacidades del individuo (Op.Cit., p.21).

Frew en 1977 (citado en Montana, 2004, p.58-63) por su parte, identifica ocho fuentes de estresores en el ámbito del trabajo, definiendo que las fuentes de estrés inciden en la vida no profesional de la persona.

Dichas fuentes de estrés son:

- 1) El contrato psicológico no escrito, es decir, lo referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo.
- 2) Los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional.
- 3) El impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo.
- 4) El trauma del cambio, particularmente en lo que respecta a la obsolescencia humana.
- 5) La obsolescencia organizacional.
- 6) El estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo.
- 7) El afrontamiento de las expectativas de los jefes.
- 8) La ideología de la organización.

Aunque el estrés en el área laboral y organizacional es hoy uno de los factores más alarmantes en la vida de una persona; no se puede ignorar que el trabajo puede ser una de las mejores formas de desempeñar un rol como individuo y preservar el sentido de identidad, autoestima y bienestar psicológico.

Consecuentemente, su vida laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes. La distinción entre estrés relacionado con el trabajo y el estrés no relacionado con éste es, entonces artificial. Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona pudiendo constituir una fuente de estrés posterior que afecta negativamente el desempeño en el trabajo. (Ivancevich, J.M., Matteson, M.T., 1989) (Op.Cit., p. 60-63). Para estos autores, son cinco las categorías de estresores que resultan importantes:

A) *Estresores Extraorganizacionales:*

A.1 Constituidos por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales sin embargo, influyen en los estresores del trabajo y en el desempeño. En esta categoría se incluyen: los problemas conyugales, dificultades económicas, incertidumbres políticas, y diversas preocupaciones en torno al nivel de vida.

B) *Categorías Intraorganizacionales:*

B.1 *Estresores individuales:* sobrecarga propia del trabajo. En este rubro, la generación del estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales, está en función de lo que le gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye el bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran: la carga mental de trabajo y el control.

B.2 *Estresores grupales:* conflictos dentro del grupo, como son: políticas inestables de la empresa, intervención y acción sindical, salario insuficiente, carencia de seguridad en el empleo.

B.3 *Estresores organizacionales:* comprende los aspectos del clima o la manera en que se designan los puestos. Los más importantes en esta categoría son: conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo excesiva, las relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional.

B.4 *Ambiente físico en que se desempeña el trabajo:* la iluminación, el ruido, la temperatura, ambiente contaminado.

Las investigaciones disponibles sugieren que las cuatro categorías de estresores intraorganizacionales y los diversos estresores extraorganizacionales interactúan;

pero también estas investigaciones arrojan datos respecto a la escasa habilidad de la gente para enfrentarse a estos estresores, en forma tal, que no causen alteraciones en los sistemas personal y organizacional (Ivancevich J.M., Matteson M.T., 1989) (Op.Cit., p.60-63).

Finalmente, Castillejas en 1983 (citado en Rodríguez, L., 2004, p. 17), menciona que el estrés relacionado con el trabajo no puede ser simplificado en términos de carga laboral, cantidad de responsabilidad o condiciones físicas, sino que también depende de otros soportes sociales fuera y dentro de él, como los estilos de vida, como el hacer poco ejercicio, el comer en exceso, llevar una vida sedentaria, entre otros.

2.7 Consecuencias del estrés en las empresas

Las consecuencias del estrés en las empresas, de acuerdo a Martínez (1989) (citado en Peñaloza, 2003, pag. 31-33) son:

1. *Ausentismo*: esta es una grave consecuencia dentro de los países industriales, sus causas pueden ser múltiples, desde los compromisos familiares hasta el mal tiempo, pero una de las principales causas es la mala salud y especialmente la fragilidad psicológica. El número de días de trabajo perdidos aumenta en la medida en que descende la condición socioeconómica y por tanto, los trabajadores manuales se encuentran especialmente afectados.
2. *Rotación de la mano de obra*: el ausentismo tiende también a convertirse en una rotación de la mano de obra, pues los trabajadores, por tener problemas de salud o por estar insatisfechos con sus

empleos, acaban por abandonarlos. Esta rotación puede ser muy costosa cuando ocurre entre cargos directivos.

3. *Accidentes*: existe un gran número de muertes producto de accidentes profesionales además de un número importante de trabajadores que padecen de cierta incapacidad producto de éstos. La capacidad productiva no aprovechada de la industria representa una pérdida anual muy significativa para la industria. Los incidentes pueden producirse por muy diversas razones relacionadas con el sitio de trabajo, el material, la organización de las tareas o las condiciones del trabajador. Una persona estresada representa un accidente inminente.
4. *Calidad de productos y los servicios*: inevitablemente la entrega de servicios o la calidad de productos se verá afectada ya que los individuos no se encuentran en buen estado ni físicamente ni psicológicamente. En el primera caso, existirá agresividad con los clientes, poca ayuda a resolver inquietudes, entre otros, y en el segundo caso, la falta de concentración, los dolores físicos en general, producirán productos con fallas y por ende la empresa deberá correr con gastos financieros.
5. *Agotamiento extremo*: este es el resultado final del estrés. La persona que se “consume” en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con él mismo y se torna cada vez más pesimista. El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en adictos a éste.

6. *Gasto financiero*: todos los puntos anteriores conllevan un gasto muy grande para la organización, dinero que podrá ser utilizado para ampliarse o aumentar las inversiones. Los costos de perder productos con fallas, las indemnizaciones por enfermedades de trabajo, el ausentismo, todos esos aspectos generan un gasto por parte de la industria.
7. *Indemnización*: los costos financieros del estrés se reflejan directamente en el número de reclamaciones presentadas en virtud de los planes de indemnización por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales o de las demandas por daños y perjuicios entabladas ante los tribunales civiles.
8. *Aumento de huelgas*: producto de colaboradores insatisfechos con respecto a sus salarios, seguridad en el trabajo, clima organizacional, entre otros, unen sus fuerzas con el fin de solicitar mejoras en las condiciones laborales. Debido a que la organización no realiza cambios significativos a beneficio de sus colaboradores, estos se ven obligados a hacer presión a los directivos de la compañía.
9. *Gasto de tiempo*: no sólo todas estas consecuencias que produce el estrés tienen un costo financiero contable, sino que conlleva un costo de tiempo incalculable.

Actualmente, está bien establecido que el estrés en el trabajo afecta adversamente a la productividad, calidad y costos de los productos y/o servicios; poniendo en riesgo la permanencia de la empresa en el mundo global.

Por ejemplo, en un estudio a nivel nacional sobre estrés ocupacional, la proporción de trabajadores que señalaron «sentirse altamente estresados» se duplicó de 1985 a 1990. Aquellos que manifestaron «tener múltiples enfermedades relacionadas al estrés» aumentó de 13% a 25% (Northwestern National Life, 1991). Además, 69% de los 600 trabajadores encuestados en ESA investigación (Op.Cit.) señalaron que su productividad se redujo debido a niveles elevados de estrés y «uno de cada tres dice que el estrés en el trabajo es el mayor factor de tensión en sus vidas» (citado en Spielberg y Reheiser, 1998, p. 9-69).

Los efectos del estrés ocupacional en el ausentismo y la marcada rotación laboral estaban también claramente reflejados en el mismo estudio (Northwestern National Life, 1991). De los participantes, 17% indicaron pérdida de uno o más días laborales cada año debido a niveles elevados de estrés, y 14% indicó que el estrés les había causado retiros o cambios de trabajo en los últimos dos años.

En un estudio similar de más de 1200 empleados a tiempo completo del sector privado, el 40% señaló que sus funciones y obligaciones eran «muy» o «extremadamente» estresantes (Op.Cit.). Comparado con los trabajadores que indicaban niveles menores de estrés, los empleados que percibían sus trabajos como altamente estresantes presentaban una incidencia doble referida a: frecuente jornada laboral de sobretiempo (62% vs. 34%); pensar en renunciar (59% vs. 26%), padecen problemas médicos relacionados al estrés (55% vs. 21%); y experiencia de agotamiento en el trabajo (50% vs. 19%) (citado en Spielberg y Reheiser, 1998, p. 9-69).

El ausentismo, la marcada rotación laboral y los problemas médicos relacionados al estrés son costos claramente establecidos a cargo de los empleadores. Además, la baja en la productividad y en la calidad de los servicios al cliente son costos ocultos que frecuentemente resultan de trabajadores exhaustos o deprimidos, sin motivación, faltos de precisión y carentes de innovación en el trabajo» (Karasek y Theorell, 1990, p. 167). De acuerdo a Matteson e Ivancevich (1987), los costos evitables en 1987 en la economía de Estados Unidos relacionados a la baja productividad, ausentismo y rotación laboral excesiva se estimaron que eran aproximadamente de \$ 2800 al año por empleado. Muchos empleados con problemas de estrés laboral también esperan compensación y buscan pagos por incapacidad y beneficios por retiro temprano. Sauter (1992, p. 14) ha observado que cada año en los Estados Unidos «cerca de 600 mil trabajadores son declarados incapacitados por razones de desorden psicológico», generando un costo de \$ 5,5 billones en pagos anuales a los colaboradores y sus familias (citado en Spielberg y Reheiser, 1998, p. 9-69).

Finalmente, la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones que ésta produce; es por ello que los individuos desarrollan estrategias para afrontar dicha situación.

2.8 Afrontamiento del estrés

Cuando un individuo experimenta una situación de estrés, se ponen en marcha una serie de habilidades o competencias que se poseen para manejar dichas situaciones; a esto se le llama afrontamiento.

Omar (1995) define el afrontamiento como “las respuestas cognitivas y comportamentales que los sujetos usan para manejar el estrés” (citado en Álvarez, 2002, p.33).

Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Op.Cit.).

En el afrontamiento, no necesariamente hay resultados positivos, ya que, se refiere a cualquier intento que hace la persona para manejar el episodio de estrés; por otra parte se habla del afrontamiento como proceso debido a que se refiere a lo que el individuo realmente piensa o hace en una situación determinada y los cambios que operan con cada contexto, los cambios mencionados se realizan con cada evaluación o reevaluación.

Leventhal y Nerenz (en Meichenbaum, 1987) (Op.Cit., p. 34) en su trabajo sobre el afrontamiento hacia las enfermedades dicen:

- a) El afrontamiento se basa en la interpretación de los síntomas.
- b) Los pacientes intentan afrontar las características objetivas del síntoma o la emoción producida por el estrés.
- c) La capacidad para generar estrategias eficaces de afrontamiento depende de disposiciones tales como la autoestima o la autosuficiencia, como de la disponibilidad de modelos de éxito y apoyo social.

Omar en 1995 (Op.Cit., p.33) menciona que se han identificado varias estrategias de doping y ofrece las siguientes clasificaciones: enfocada en el problema y enfocada en la emoción, de aproximación y evitación, evitación y no-evitación, comportamental y cognitiva; aunque señala algunos otros que se encuentran más relacionados con lo que Lazarus llama recursos de afrontamiento.

Lazarus y Folkman en 1986 (Op.Cit., p. 34) plantean dos tipos de afrontamiento:

- 1) el dirigido al problema, refiriéndose a la manipulación o alteración del ambiente productor de estrés.
- 2) el dirigido a la emoción, que son procesos cognitivos encargados de disminuir el trastorno emocional.

Es importante mencionar que el afrontamiento está determinado por los recursos de que dispone cada persona. Lazarus lista los siguientes: salud física, creencias positivas, técnicas para resolución de problemas, habilidades sociales, apoyo social y recursos materiales. Leventhal por su parte concuerda con Lazarus en las técnicas para resolución de problemas y menciona también el sentido de auto-eficacia. Algunas otras presentadas por Omar (1995) son nuevamente técnicas de resolución de problemas, búsqueda de apoyo social y negación o rechazo (Op.Cit.).

Ahora bien, las respuestas de afrontamiento son esencialmente intentos de la persona por cambiar las condiciones ambientales o para adaptarse a ellas, ésta puede ser exitosa o no, de una forma u otra el estrés conlleva ciertas consecuencias, algunas pueden ser positivas y otras negativas (Op.Cit., p. 35).

2.8.1 Estrategias de afrontamiento

Lazarus y Folkman refieren, en 1986, que el proceso de afrontamiento se realiza en tres etapas relacionadas entre sí, y son (citado en Segovia, 2002, p. 31-32):

- 1) *Evaluación primaria*: cuando el individuo clasifica la situación según su grado de afectación, el cual puede ser irrelevante, amenazante o positivo. Puede llamarse también de anticipación, es decir, el acontecimiento no ha ocurrido todavía y los aspectos principales a evaluar incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el momento en que ocurrirá y la naturaleza de lo que ocurra. Esto es, cuando el estresor no daña directamente o cuando desafía a enfrentarlo.
- 2) *Evaluación secundaria*: es un complejo proceso evaluativo de aquellas opciones de afrontamiento, por el que se tiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera, así como la seguridad de que uno puede aplicar una estrategia particular o un grupo de ellas de forma efectiva. Es la valoración que el individuo realiza sobre si puede o no manejar la amenaza, de qué forma y hasta qué punto puede prevenirla, así como las consecuencias de la misma.
- 3) *Reevaluación*: es un cambio introducido en la evaluación inicial, en base a la nueva información recibida del entorno (la cual puede bien eliminar la tensión del individuo o bien aumentarla) y/o en base a la información que se obtiene de las propias reacciones de éste. Es decir, analizar con detalle el estresor o las situaciones estresantes para darles la importancia que tienen.

Desde al ámbito del estrés laboral se han elaborado también estrategias de afrontamiento. Gil Monte y Peiró (1997) proponen tres tipos de estrategias de afrontamiento: individuales, grupales y organizacionales (Op.Cit., p. 32).

- a. *Estrategias individuales*: entre las estrategias individuales más comunes se encuentran:
 - a.1 Entrenamiento en solución de problemas
 - a.2 Entrenamiento en asertividad
 - a.3 Programas de entrenamiento para manejar el tiempo eficazmente
 - a.4 Aumentar su competencia profesional
 - a.5 Rediseño de elaboración de tareas por iniciativa propia
 - a.6 Distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral
 - a.7 Descansos durante el trabajo
 - a.8 Fijarse objetivos reales y factibles de conseguir

- b. *Estrategias grupales*: este tipo de estrategias recomiendan fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los supervisores. Esto es debido a que a través del apoyo social en el trabajo los individuos reciben nueva información y adquieren o mejoran sus habilidades, obtienen refuerzo social y retroalimentación con respecto a la ejecución de sus tareas, así como también consiguen apoyo emocional y consejos.

- c. *Estrategias organizacionales*: las organizaciones también deben preocuparse por mejorar el ambiente de trabajo con el fin de prevenir el estrés. Se proponen tres estrategias principales que pueden aplicar las organizaciones:

c.1 Programas de socialización anticipatorio

c.2 Evaluación y retroalimentación

c.3 Desarrollo organizacional

2.8.2 Estilos de afrontamiento

Es importante señalar que el afrontamiento ante las situaciones de estrés depende de las diferencias individuales existentes entre los seres humanos. Así, dentro de las diferencias cognoscitivo–afectivas se encuentran los dos tipos de personalidad denominadas Patrón de Conducta Tipo A y Patrón de Conducta Tipo B (Op.Cit., p. 37-40).

1. Patrón de conducta tipo A: Para Friedman y Rosenman, 1989 (Op.Cit., p. 38) este patrón ha sido definido como el comportamiento caracterizado por una crónica e incesante lucha por acaparar más y en menos tiempo, se es necesario enfrentándose activamente a otras personas o cosas. Por su parte, Jenkins, (1998) (Op.Cit., p. 38) agrega que se caracteriza por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad (a veces enérgicamente reprimida), explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular.

Las personas de tipo A son más susceptibles de sufrir el estrés y sus consecuencias. Hablando específicamente del estrés laboral, su competitividad , prisa e impaciencia los lleva a dedicar mucho tiempo al trabajo y no utilizar estrategias de afrontamiento como el ocupar un poco de tiempo al descanso o a los pasatiempos, ya que se siente inquieto durante los períodos de inactividad.

Estas características los llevan a buscar trabajos con muy altas demandas, por lo cual una de las consecuencias más importantes de este patrón de conducta es el ataque cardíaco (Op.Cit., p. 37-40).

2. *Patrón de conducta tipo B*: Es el polo opuesto del anterior. Así, en 1997, Matson (Op.Cit.,p.39) considera que la persona Tipo B es cooperadora, colaboradora, rara vez se encuentra presionada por los plazos o el tiempo; a veces llegan tarde y disfrutan del tiempo libre. Por su parte, Jenkins, 1998 (Op.Cit.) agrega que son más relajados, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes les rodean.

Si bien es cierto que la forma de enfrentar el estrés apropiadamente depende de la capacidad del individuo, las estrategias de afrontamiento mencionadas en este capítulo pueden ser una herramienta útil para enseñarle al individuo a enfrentar con mayor acierto la vida cotidiana ya que son los acontecimientos diarios los que en ocasiones pasan inadvertidos y generan mayor grado de estrés, además entre más controlada este la situación, el individuo se sentirá más seguro y en lugar de evitar o evadir el problema buscará la solución. En el afrontamiento del estrés, cualquiera que sea la estrategia, se debe tener como principal objetivo mejorar el bienestar del individuo y que éste a su vez, le proporcione mayor calidad de vida.

CAPÍTULO III
CALIDAD DE VIDA

3. Calidad de Vida

3.1 Antecedentes históricos del concepto calidad de vida

Durante la década de los 50's y comienzos de los 60's, el creciente interés por conocer el bienestar humano y la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, da pie a los indicadores sociales y estadísticos (índices de mortalidad, educación, producto nacional bruto, etc.) para más adelante empezar a contemplar los elementos subjetivos de la calidad de vida (Arostegui, 1998; Levi y Anderson, 1975; citados en Segovia, 2002, p. 33).

El término calidad de vida aparece hacia los años 70's y tiene su gran expansión a lo largo de los años ochenta, sin embargo la preocupación por la vida y el bienestar, ha estado presente a lo largo de la humanidad y se ha considerado como una de las mayores aspiraciones de todos los tiempos, tomando diversos nombres, como felicidad, bienestar, satisfacción, salud, etc. (Moreno B. y Ximénez C., 1996; García-Riaño, 1997; citados en Rodríguez, L., 2004, p. 32).

Aunque no siempre se ha empleado del concepto calidad de vida como tal, siempre ha existido una preocupación individual y social por la mejora de las condiciones de vida y por la satisfacción de las necesidades del hombre de la mejor forma posible.

Algunos científicos sociales cuestionaron la suficiencia de los indicadores objetivos en la medición del bienestar, indicando la necesidad de tomar en cuenta los sentimientos de las personas. Estos indicadores subjetivos, fueron obtenidos

preguntando a la gente que tan satisfecha estaba o como valoraba la situación de su vida (Jacob S. y Willits F., 1994; Op.Cit., p. 34).

De esta forma científicos sociales, filósofos y políticos, empezaron a mostrar interés por la calidad de vida. Así, se puede entender que el concepto mismo proviene de un fenómeno social.

La expresión comienza a definirse como un concepto que comprende todas las áreas de la vida (carácter multidimensional) y hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos (Gómez- Vela, M. y Sabeh E., 2000; Op.Cit.).

El concepto calidad de vida, se ha enfocado en diversos aspectos del desarrollo humano. Inicialmente, consistía en el cuidado de la salud personal y pública, para luego extenderse al bienestar social y sus derechos, y continuar con el acceso a los bienes económicos y finalmente convertirse en la preocupación por la experiencia subjetiva del sujeto en diversos aspectos de su vida.

3.2 Definiciones de calidad de vida.

De acuerdo a las consideraciones del apartado anterior, podemos partir de que la Calidad de Vida es un concepto multivariado, que incluye determinantes físicos, psicológicos, sociales y económicos. De esta manera los diversos teóricos aportan definiciones que integran esta característica esencial del concepto calidad de vida, por ejemplo.

Fossati, 1991 (citado en Otero, 1998) nos dice que:

“la Calidad de la Vida, es un concepto abstracto y multidimensional, difícil de medir por la complejidad que encierra y si queremos entenderla y predecirla, debemos pensar cómo será definida (operacionalmente) y estudiar los efectos que muchas otras variables ejercen sobre ella”

De la misma manera, para definir la calidad de vida se han tomado en cuenta dos criterios, por un lado se encuentra el objetivo, que usualmente incluye el concepto de nivel de vida (educación, empleo, economía, condiciones de vivienda, nutrición, calidad del ambiente, etc.) y considerando con igual énfasis o aún más, se encuentra el subjetivo, que se refiere a la percepción que el sujeto tiene de su bienestar físico, mental y social (Rodríguez, L., 2004, p. 35).

Entre estas aportaciones encontramos la de Andrews F. y Withey S. (1976), quienes mencionan que “la calidad de vida, no es el reflejo de las condiciones reales y objetivas, sino de la evaluación hecha por el individuo” (Op.Cit.).

Para García-Riaño (1997) “la calidad de vida es la valoración que el individuo hace de su vida completa en un momento dado y teniendo en cuenta tanto el pretérito como el futuro más o menos próximos” (Op.Cit., p. 36).

Calman (1984) por su parte, ha definido la calidad de vida como la diferencia no sólo de factores subjetivos sino también de las posibilidades que el entorno ofrece (Op.Cit.).

De la misma manera, la calidad de vida puede ser considerada una actitud, ya que constituye el resultado de un proceso valorativo, en este caso de la vida misma y dependerá de las interpretaciones y valores que las personas hacen de los aspectos objetivos de su entorno, los cuales estarán asociados con experiencias previas de la vida. Esta actitud, se manifiesta en agrado-desagrado, acuerdo-desacuerdo, etc., lo cual hace posible definir la calidad como una actitud de satisfacción o insatisfacción que tiene la persona hacia diversos elementos, situaciones y condiciones presentes en su ambiente (Eagly y Chaiken, 1992; Op.Cit., p.37).

En su estudio realizado en la población mexicana, Palomar (1995) define a la calidad de vida como:

“Un constructo multidimensional subjetivo que se refiere al grado de satisfacción de un individuo, según la importancia que el sujeto concede a cada una de las áreas o aspectos de la vida (familia, trabajo, pareja, hijos, actividades recreativas, amigos, bienestar físico y económico) que determinan su felicidad o bienestar”.

3.3 Componentes de la calidad de vida

Dada la multiplicidad de aspectos de la vida, se reconoce la necesidad de explicar sus componentes y aunque no es universal el tipo de dimensiones reconocidas, éstas pueden incluir la vida mental, social, material, individual, social, etc. Los componentes, son los que darán contenido a la calidad de vida (Setién, 1994) (citado en Palomar, 1995, p. 38).

Se considera que los componentes de la calidad de vida dependerán de las circunstancias históricas de los pueblos y de las personas. Sus expectativas se transforman en una demanda permanente por tener una vida cotidiana adecuada a la época y a la cultura.

Por otro lado, al igual que en su conceptualización, los componentes de la calidad de vida, han tenido dos enfoques. El primero se refiere a variables objetivas, externas al sujeto, como son situaciones, sucesos o condiciones de carácter concreto, que pueden ser observados y medidos de forma fáctica. El segundo enfoque se refiere a aspectos subjetivos, que miden descripciones de los individuos respecto de sus sentimientos y percepciones acerca de los mismos y de su entorno (Andrews y Withey 1976; Campbell, Converse y Rodgers, 1976; Levi y Anderson, 1975; citados en Rodríguez, L., 2004, p.39).

Dentro del primer enfoque, entran los indicadores sociales, de origen fundamentalmente sociológico y económico, en donde se ha tratado de establecer el bienestar social de una población a partir de los datos cuantitativos y objetivos.

El uso de indicadores sociales en áreas como salud, educación, bienestar social y seguridad ciudadana, permitiría establecer la calidad de vida de una población en un momento dado y la incidencia en ella de programas sociales y políticos.

(Blanco y Chacón, 1985; Op.Cit.).

Para el segundo enfoque, existen instrumentos que permiten la apreciación subjetiva del nivel de satisfacción global o de áreas parciales, incorporándose en la definición, aspectos sociales, físicos y psicológicos.

Las Naciones Unidas (1961) mencionan algunos de los componentes del nivel de vida, entre los que se encuentran: salud, alimentación, educación, ocupación, condiciones de trabajo, condiciones en la casa, seguridad social, vestido, recreación y derechos humanos (Levi y Anderson, 1975; Op.Cit.).

Johanson (1973) indica los siguientes componentes: trabajo y condiciones de trabajo, recursos económicos, recursos políticos, escuela, salud y cuidados médicos, familia de origen y relaciones familiares, casa, nutrición y tiempo libre (Op.Cit.)

Para Campbell, Converse y Rodgers (1976), la calidad de vida es un componente de la satisfacción de la vida, que incluye áreas como: salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación económica, oportunidades educativas, autoestima, creatividad, competitividad, pertenencia y confianza en otros (Op.Cit.).

Por su parte, García-Riaño (1997), incluye diversas dimensiones, concediéndole gran importancia al área psicológica: ansiedad, depresión, control emocional/conductual, afecto positivo general, lazos emocionales, salud física, sexual, familiar, social, laboral, económica, cultural y religiosa (Op.Cit.).

Para Flanagan (1978), la calidad de vida está constituida por: bienestar físico y material; relaciones con otra gente; actividades sociales, cívicas y de la comunidad; desarrollo personal y la realización; y finalmente el área de recreación (Op.Cit.).

Olsen y Merwin (1977) y Headey, Holmostrom y Wearing (1984) afirman que lo que contribuye a la calidad de vida para una población de gente está determinado por ella (citados en Palomar, 1998, p. 103-126).

En un estudio realizado por Palomar (1995) en la población mexicana, toma en cuenta los siguientes componentes: 1) calidad de vida general, que incluye sociabilidad y amigos, familia en general, bienestar económico, percepción personal, desarrollo personal, actividades recreativas, familia de origen y entorno social; 2) calidad de vida en el trabajo, que incluye desarrollo personal a través del trabajo y reconocimiento económico y social a través del mismo trabajo; 3) relaciones de pareja, que se refiere a ser valorado y querido por su pareja, así como la satisfacción de relaciones sexuales; 4) relaciones con los hijos, que incluye la relación afectiva con los hijos y la realización personal de los hijos.

En los resultados de este mismo estudio (Palomar, 1995) se observó que en nuestra cultura lo mejor que explica la calidad de vida son las redes sociales y la familia nuclear. Además, parece ser los componentes de calidad de vida de sujetos mexicanos guardan una estrecha relación con la interacción y la imagen que el sujeto tiene frente a los que lo rodean.

Para los fines de esta investigación, la Calidad de Vida será definida como:

“Un constructo multidimensional subjetivo que se refiere al grado de satisfacción de un individuo, según la importancia que el sujeto concede a cada una de las áreas o aspectos de la vida (familia, trabajo, pareja, hijos, actividades recreativas, amigos, bienestar físico y económico) que determinan su felicidad o bienestar”

(Palomar, 1995).

3.4 Modelos de calidad de vida

3.4.1 Modelo de satisfacción

La satisfacción implica un juicio o una experiencia cognitiva. La satisfacción se considera una experiencia psicológica y la calidad de esta experiencia puede no corresponder a las condiciones externas de vida, pero si está fuertemente influenciada por las experiencias pasadas de los individuos y las expectativas actuales. Además, se deben de considerar las características personales y sociodemográficas de los sujetos.

En este modelo se considera que la conducta deriva de la interacción del sujeto con el ambiente. La gente vive en un contexto objetivamente definible, pero lo percibe y pasa a ser un ambiente subjetivamente definible, para después ser evaluado. La satisfacción con la vida, es resultado de la evaluación de los diferentes dominios que conforman la vida.

Así, el nivel de calidad de vida experimentado por un individuo depende de la satisfacción/insatisfacción con las áreas de ésta, la cuál está determinada por la

diferencia entre las condiciones reales de vida y sus aspiraciones, necesidades, carencias, deseos, etc.; evaluadas en base a las comparaciones sociales y a experiencias pasadas, lo que finalmente traerá efectos en las conductas de las personas (Setién, 1993).

3.4.2 Modelo de desempeño del rol

Se basa en la teoría del Interaccionismo Simbólico, la cuál menciona que la regularización de la interacción social, es responsable de mantener el bienestar psicológico. El ambiente social, directamente promueve la salud y el bienestar del individuo, dándole un sentido de sí mismo y el mundo y creando una identidad y autoestima. (Cohen S, Underwood L. y Gottlieb.,2000).

El significado y la identidad, son derivados de los roles que ocupamos y se crean dentro del contexto social. Las evaluaciones de sí mismo se basarán en la ejecución del rol, el cual tiene sus raíces en las interacciones sociales (Stryker, 1980).

Los roles además, pueden ser utilizados por el individuo para satisfacer sus necesidades psicológicas y por otro lado, se asocian a demandas o requerimientos de realización. Así, en la medida en que se consigan una actuación y una satisfacción adecuadas, el individuo se adaptará a su ambiente y disfrutará de una buena calidad de vida. (Bigelow y cols, 1982 en Katschnig H., et. Al, 2000).

3.4.3 Modelo sistémico

Este modelo concibe al individuo como un sistema bio–psico–social con rasgos físicos, aptitudes propias y un conjunto de creencias, valores y actitudes, los cuales son el producto de su cultura, crianza y personalidad, cuya expectativa de vida se desarrolla en determinados contextos físicos y geográficos, donde realiza determinadas actividades, desempeña variados roles y diversidad de relaciones interpersonales. Este conjunto de factores incide en la percepción y evaluación que hace el individuo de los constituyentes de su medio ambiente y la repercusión que esto tiene en su calidad de vida (Bronfenbrenner, 1979, citado en Reimel de Carrasquel S. y Jiménez Y., 1997).

En esta teoría, se contextualiza el ambiente en términos de un conjunto de microsistemas (contextos), que están interconectados y que tienen 4 niveles: (Op.Cit.).

- El primero está compuesto de elementos físicos y materiales, incluye aspectos físicos del hogar, del lugar de trabajo, la zona donde reside la persona, etc.
- El segundo nivel se refiere a las actividades que el individuo realiza en cada uno de los contextos bajo estudio. En el contexto laboral, las tareas de cargo, actividades de entretenimiento, actividades familiares, recreaciones, a nivel comunitario, etc.
- En el tercer nivel, se incluyen las relaciones interpersonales.
- En el cuarto nivel, se encuentran los roles que desempeña la persona dentro de cada uno de los contextos de su ambiente y que consisten en

conjuntos de conductas y expectativas asociadas a una determinada posición social.

3.4.4 Modelo de calidad de vida en el trabajo

Este modelo, aunque está enfocado a un solo aspecto de la vida, ha cobrado importancia en los últimos años y está enfocado a las estrategias destinadas a la reforma del lugar del trabajo con el fin de mejorar las actitudes, la motivación y las percepciones de los empleados.

La calidad de vida en el trabajo, implica una compensación razonable y participación en los beneficios de la empresa, la seguridad del empleo, la seguridad e higiene en el trabajo, el reconocimiento del progreso profesional, la participación en la toma de decisiones, oportunidades de responsabilidad y autonomía, acuerdos de tiempo flexible, uso de formas no burocráticas de organización del trabajo, comunicación abierta, retroalimentación, etc. (Rodríguez F. 1998).

3.5 Calidad de vida en el trabajo

La Calidad de Vida en el Trabajo, cuya modalidad se centra en el bienestar y satisfacción integral de las necesidades del hombre en el trabajo, mediante el óptimo desarrollo de sus facultades físicas y mentales, representa ante todo una postura filosófica, una actitud abierta, estructurada y global que integra la realidad organizacional bajo una comprensión actualizada de la naturaleza del hombre y la sociedad, por lo que trabajar en pro de este movimiento, implica el desarrollo de

proyectos que involucren diversidad de tareas y responsabilidades (Toro A.F. 1998).

Desde el principio de la era industrial hasta la publicación de los estudios de Hawthorne, llevados a cabo en la fábrica de la Western Electric Company, terminados en 1933, la gestión de las empresas se ha realizado de acuerdo con el enfoque clásico, copiado del modelo militar.

Maximizar el rendimiento del capital parecía ser la preocupación principal de los dirigentes de empresas, que relegaban al olvido la realización del hombre en su trabajo.

La división de tareas fragmentadas y rutinarias se consideraban como la manera ideal de obtener un rendimiento óptimo de los recursos tanto físicos como humanos, y esto conducía a una necesidad más marcada de coordinación efectuada por miembros de nivel jerárquico superior.

Tres factores principales han contribuido al mejoramiento de las condiciones de trabajo: el incremento de la productividad que permitía cierta disminución de los recursos que pueden emplearse para fines de rendimiento menos inmediatos, las presiones constantes de los movimientos obreros, y finalmente, las distintas investigaciones llevadas a cabo por los miembros del movimiento humanista, que puede aplicarse al medio organizacional (Turcotte, 1986; citado en Cruz, C. 1995).

En la mayoría de los países del mundo se ha optado por la industrialización masiva como una forma de progreso y de satisfacción de las necesidades materiales de hombre. Pero esta forma de organización industrial ha tenido grandes costos sociales y psicológicos, debidos principalmente a la mecanización y burocratización del trabajo (De la Cerda J. y Nuñez F., 1990; Op.Cit.).

Diversos movimientos laborales han buscado atenuar, reformar y hasta revolucionar estos sistemas de trabajo; éstos, tienen en sus fundamentos alcanzar una mayor participación obrera en las decisiones laborales, la humanización y el mejoramiento de la Calidad de Vida en el Trabajo.

El movimiento surge en Europa Occidental bajo el nombre de Movimiento por la Calidad de Vida en el Trabajo, con el propósito de identificar los problemas y necesidades vinculados a los bajos niveles de bienestar habidos en los lugares de trabajo. Con el paso de los años se ha venido desarrollando el concepto hasta incluir una dimensión comprensiva y total de la vida laboral.

Calidad de Vida en el Trabajo tiende a significar en la actualidad, la medida con la cual el trabajo proporciona bienestar integral a los trabajadores (De la Cerda J. y Nuñez F., 1990).

La Calidad de Vida en el Trabajo surge en Inglaterra en 1950, en que Tirst y colaboradores realizaron una serie de estudios en el instituto Tavistock de Relaciones Humanas y está completamente ligado al desarrollo de la teoría de los

sistemas socio – técnicos, es el lado “socio” o humano del enfoque socio – técnico (cambio Organizacional, 1986; citado en Cruz, C. 1995).

Al finalizar su investigación planteó varias hipótesis:

- a) A menor enajenación del trabajador, mayor productividad.
- b) Es deseable la autonomía de los grupos de trabajo.
- c) Una estructura rígida y un sistema vertical en las organizaciones generan ineficiencias, porque impiden el aprovechamiento de algunas cualidades humanas como son: la creatividad, el sentido de responsabilidad, el análisis crítico y la habilidad en la toma de decisiones.
- d) De una optimización conjunta de los sistemas técnicos y sociales surge la productividad (Pulido G. 1984).

En México el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo es casi desconocido y solamente unas pocas organizaciones avanzadas tienen programas de Calidad de Vida en el Trabajo (por ejemplo, CONDUTEL, CYDSA, DASA, CONDUMEX, CELLOPRINT, METALSA, HYLISA, GM). Que hacen esfuerzos sistemáticos para construir un nuevo modelo de vida en el trabajo (Cambio Organizacional, julio 1986).

CAPITULO IV
METODOLOGÍA

4. Metodología

4.1 Objetivo

Determinar la correlación entre la Calidad de Vida y el grado de Estrés Laboral que presentan los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

4.1.1 Objetivos específicos

A. Medir el grado de Estrés Laboral que presenta los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

B. Medir el grado de Calidad de Vida (general, trabajo, pareja e hijos) que presentan los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

C. Encontrar la correlación entre el grado de Estrés Laboral y la Calidad de Vida General que presentan los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

D. Encontrar la correlación entre el grado de Estrés Laboral y la Calidad de Vida en el trabajo que presentan los trabajadores del Área Atención al Público del

Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

E. Encontrar la correlación entre el grado de Estrés Laboral y la Calidad de Vida con la pareja que presentan los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

F. Encontrar la correlación entre el grado de Estrés Laboral y la Calidad de Vida con los hijos que presentan los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

4.2 Formulación de hipótesis

Hipótesis No. 1

Ho1: La Calidad de Vida en general es independiente del grado de Estrés Laboral (EAE) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Ha1: La Calidad de Vida en general esta relacionada con el grado de Estrés Laboral (EAE) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Hipótesis No. 2

Ho2: La Calidad de Vida en el Trabajo es independiente del grado de Estrés Laboral (EAE) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Ha2: La Calidad de Vida en el Trabajo esta relacionada el grado de Estrés Laboral (EAE) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Hipótesis No. 3

Ho3: La Calidad de Vida en el área de Relaciones de Pareja es independiente del grado de Estrés Laboral (EAE) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Ha3: La Calidad de Vida en el área de Relaciones de Pareja esta relacionada con el grado de Estrés Laboral (EAE) de los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Hipótesis No. 4

Ho4: La Calidad de Vida en el área de Relaciones con Hijos es independiente del grado de Estrés Laboral (EAE) los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

Ha4: La Calidad de Vida en el área de Relaciones con Hijos esta relacionada con el grado de Estrés Laboral (EAE) los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

4. 3 Justificación

El presente trabajo surge ante la actual situación laboral por la que atraviesa la sociedad mexicana, que día a día se vuelve más exigente y exhaustiva ocasionando altos niveles de estrés en los trabajadores.

Sin embargo, el trabajo en si mismo tiene como fin primordial, favorecer el desarrollo de las personas y asegurar la subsistencia de los trabajadores, su familia y el núcleo laboral; las empresas como organización social deben cumplir objetivos similares, donde es importante que contribuyan a favorecer las condiciones de vida y desarrollo de sus elementos.

El trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo de la autoestima, superación personal y felicidad para los trabajadores.

No obstante, el deterioro de las condiciones laborales y de vida parece un hecho indiscutible que se ha agudizado en los últimos quince años, esto, debido a la modernización.

En México, se perfilan consecuencias importantes en las condiciones de salud de los trabajadores. Desde el agudizamiento de problemas tan generales como la desnutrición o las enfermedades infecciosas hasta padecimientos relacionados con el estrés y la fatiga.

Como resultado de esta situación se estima que cada año ocurren en el mundo 120 millones de accidentes de trabajo y 200.000 muertes. Los costos médicos y sociales y las pérdidas en productividad de estas lesiones se estiman en más de 500.000 millones de dólares cada año.

Las estadísticas disponibles refieren que en la región de América Latina ocurren 5 millones de accidentes cada año, 17.500 accidentes diarios, 38 accidentes por minuto y fallecen 300 trabajadores diariamente por accidentes de trabajo (Piedrahita, 2001).

Ésta es una de las razones de este estudio, informar y hacer conscientes a los directivos del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, respecto que a pesar de las consecuencias inevitables que trae consigo la globalización en un país como México, deben hacer lo posible para cumplir con su objetivo social y poder realizar acciones para mantener un buen clima laboral para que los trabajadores puedan realizar sus labores en condiciones óptimas. Las bases teóricas de esta

investigación fundamentan, que el estrés laboral afecta no sólo la calidad de vida en el trabajo, sino también diversas esferas del individuo, ya que somos un ser completo y social.

Este estudio es relevante académica y profesionalmente hablando debido a que los efectos mundiales de este fenómeno han abierto a los psicólogos industriales amplias expectativas de incremento en la demanda de sus servicios, además de diversificación de su campo de trabajo. Pudiendo colaborar no sólo en el campo laboral, sino también tomando en cuenta al ser, su entorno y todos los aspectos que implican su vida personal y social.

Consideramos que estas razones de carácter económico, social, académico y profesional justifican plenamente el estudio que realizamos el cual se enfocó en evaluar el Grado de Estrés Laboral y su repercusión en la Calidad de Vida presentes en trabajadores mexicanos del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón”, Edo. de México durante el primer cuatrimestre del año 2007.

4.4 Área de conocimientos

Recursos Humanos

4.5 Línea de investigación

Calidad de vida

Estrés Laboral

4.6 Categorías;

- **Calidad de vida**
 - ③ Calidad de vida en general.
 - ③ Calidad de vida en trabajo.
 - ③ Calidad de vida con la pareja.
 - ③ Calidad de vida con los hijos

- **El Grado de Estrés Laboral**

4.7 Definición conceptual de las categorías.

Calidad de Vida:

“La Calidad de Vida es un constructo multidimensional subjetivo que se refiere al grado de satisfacción de un individuo, según la importancia que el sujeto concede a cada una de las áreas o aspectos de la vida, las cuales determinan su felicidad o bienestar. Está compuesta por tres áreas, la primera de ellas incluye aspectos de orden General (sociabilidad y amigos, familia en general, bienestar económico, percepción personal, desarrollo personal, actividades recreativas, entorno social y familia de origen), la segunda área está relacionada con aspectos del trabajo (desarrollo personal a través del trabajo y reconocimiento económico y social a través del trabajo), la tercera con la relación de pareja (tener una buena relación de pareja) y la última con la relación de los sujetos con sus hijos (relación afectiva con los hijos y realización personal de los hijos)” (Palomar, 1998).

“El estrés laboral es la valoración que hace el sujeto de los acontecimientos, que considera amenazantes, agresivos, perturbadores, etc. de su entorno laboral” (Lazarus, 1966, citado en Fernández y Mielgo, 2001, p.3).

4.8 Definición operacional de las categorías;

Calidad de Vida

La calidad de vida, se referirá al puntaje obtenido por el sujeto en la prueba “**Instrumento de Calidad de Vida**” desarrollado por Palomar Lever Joaquina (1995). El objetivo de este instrumento es medir la Calidad de Vida percibida por el sujeto en forma general y en forma específica (trabajo, hijos y relación de pareja).

El estrés Laboral:

En esta investigación, el estrés laboral se referirá al puntaje obtenido por el sujeto en la subescala de Estrés Socio Laboral de la **Escala de Apreciación del Estrés (E.A.E)**, la cual fue desarrollada por Fernández Seara y Mielgo Robles (1992) (citado en Segovia, 2002) misma que tiene por objetivo conocer el grado de estrés presente en la vida de los individuos en diferentes áreas; para los fines de este estudio, específicamente del área laboral.

4.9 Instrumentos

4.9.1 Calidad de Vida

La calidad de vida se referirá al puntaje obtenido en la prueba “**Instrumento de Calidad de Vida**” desarrollado por Palomar Lever Joaquina (1995).

Dicho instrumento se divide en dos áreas de evaluación: importancia y satisfacción de la Calidad de Vida. Cada área consta de 80 ítems dando un total de 160 por todo el instrumento.

Los aspectos de la vida se clasifican en cuatro dimensiones, las cuales se dividen de la siguiente manera:

- a. Dimensión general
- b. Dimensión en el trabajo
- c. Dimensión Área de Relaciones de Pareja
- d. Dimensión Área de Hijos

Para interpretar los puntajes obtenidos en calidad de vida se agrupa la escala del 1 al 9 como sigue:

Escasa	Moderada	Alta
Calidad de Vida	Calidad de Vida	Calidad de Vida
1 - 3	4 - 6	7 - 9

El instrumento completo se puede consultar en el apéndice 1

4. 9. 2 El estrés Laboral

La Escala de Apreciación del Estrés (E.A.E), fue desarrollada por Fernández Seara y Mielgo Robles en 1992 (citado en Segovia, 2002).

Su objetivo es conocer el grado de estrés presente en la vida de los individuos; para esto la prueba se divide en cuatro subescalas independientes que son:

- a. AEA – G: Escala General de Estrés
- b. EAE – A: Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos
- c. **EAE – S: Escala de Estrés Sociolaboral**
- d. EAE – C: Escala de Estrés en la Conducción

Para nuestros fines de investigación, consideramos que la Escala de Estrés Sociolaboral es la más indicada.

Escala de Estrés Sociolaboral (EAE – S)

Tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, en sujetos entre 20 y 60 años de edad, con una duración de entre 20 y 30 minutos, contiene 50 reactivos que abarcan tres ámbitos:

- a) Trabajo en sí mismo
- b) Contexto laboral
- c) Relaciones del sujeto con el trabajo

El puntaje bruto mínimo obtenido en la subescala de Estrés Socio Laboral es de 27 y el puntaje bruto máximo es de 117. Convirtiendo estos puntajes brutos a centiles, podemos decir, que el mínimo es 5 y el máximo 99.

Para fines de esta investigación se dividieron los centiles en cuatro clasificaciones:

Estrés laboral nulo	Estrés laboral menor	Estrés laboral medio	Estrés laboral mayor
5-28	29-51	52-75	76-99

El instrumento completo se puede consultar en el apéndice 2

4.10 Diseño de investigación

De acuerdo a las características de la investigación y los fines que ésta persigue, el diseño de investigación será de tipo Descriptiva-Correlacional.

4.11 Sujetos

La población de la cual estuvo formada la muestra fue de 34 sujetos que fluctúan entre los 20 y 50 años de edad; con una escolaridad mínima de preparatoria, de sexo y estado civil indistinto, que se encuentran actualmente laborando dentro de dicha institución cubriendo los puestos del Área de Atención al Público “Recepcionista” del turno matutino y vespertino del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México.

4.12 Vínculo entre el planteamiento del problema y el diseño de investigación

El tipo de investigación que utilizaremos es descriptiva, ya que ésta comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (Tamayo, 1999).

Entre los tipos de investigación descriptiva se encuentran los estudios de correlación, los cuales determinan la medida en que dos o más variables se relacionan entre sí.

De acuerdo a Hernández Sampieri (1991) La investigación Correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular.

La correlación obtenida puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable; si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable. Si no hay una correlación entre las variables, ello indica que éstas varían sin seguir un patrón sistémico entre sí.

La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial ya que puede haber otros factores relacionados.

En esta investigación las dos variables de las cuales buscamos encontrar su relación o no y el grado de correlación de las mismas, son el Grado de Estrés Laboral y el Nivel de Calidad de Vida. Como no buscamos encontrar la causa sino

el tipo de correlación (positiva o negativa) si es que ésta existe; el estudio será puramente correlacional y no causal.

En este estudio no se manipularán en ningún momento las variables, solamente serán medidas tal cual se presentan en los sujetos por medio de instrumentos estandarizados y validados (Hernández, Fernández, Baptista, 1998).

4.13 Elección de la prueba estadística

La prueba estadística empleada para la realización de esta investigación será “Correlación de Pearson”.

Este tipo de estadístico puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables si ambas utilizan una escala de medida a nivel de intervalo/razón (variables cuantitativas).

4.14 Descripción de la situación

La aplicación de los instrumentos de medición (Calidad de Vida y Estrés Laboral) se llevó a cabo en las instalaciones del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México, ubicado en Gustavo Baz no. 219, San Pedro Barrientos, Tlalnepantla, Edo. de México los días 3 y 4 de Abril del 2007.

La población fue dividida en dos grupos, en los cuales, se incluía personal del turno matutino y vespertino. La sesión de aplicación, en ambos casos, se llevó a cabo en un horario de 14:00 a 15:00 horas en la Sala de Gobierno, asignada por la institución, la cual, contaba con sillas, mesa de trabajo, buena iluminación y ventilación adecuada.

4.15 Procedimiento

Se inició la investigación obteniendo la aprobación por parte de la institución para la aplicación de los instrumentos de medición. Para ello, fue necesario realizar ante autoridades del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México, una presentación en la que se especificará: los objetivos, la metodología, los beneficios para la institución así como para el colaborador, las aportaciones de la empresa y las opciones de trabajo de la investigación.

Una vez obtenida la aprobación por la parte de la institución, se llegó en común acuerdo a llevar a cabo la aplicación de los instrumentos los días 3 y 4 de Abril del 2007 en un horario de 14:00 a 15:00 horas en la Sala de Gobierno, dividiendo la población en dos grupos con fines de no dejar descubiertas las áreas de trabajo.

La muestra incluyó a todos los colaboradores del área de Atención al Público, de ambos turnos (matutino y vespertino) cuyo puesto es Recepcionista teniendo una muestra de 34 sujetos en total.

Una vez reunidos los colaboradores en la fecha y hora asignada, se les explicaron los fines de la investigación así como los beneficios que ésta tenía para ellos, por lo que, se les dio la opción de recibir sus resultados de manera individual y confidencial si así lo deseaban. Por lo que, los colaboradores que quisieran recibir dicha información deberían poner su nombre en las pruebas.

4.16 Mediciones y obtención de resultados

La calificación de cada una de las pruebas se realizó manualmente tal y como se describe en los manuales de cada prueba. La puntuación de cada una de las hojas de respuestas correspondientes se llevó a cabo como se describió en la sección de instrumentos.

Una vez aplicadas las pruebas se procedió a la calificación de las mismas, empleando una base de datos en Excel, en la cual se metieron los datos brutos de cada una de las pruebas por persona.

En el Instrumento Calidad de Vida se dividieron los resultados en las subescalas: calidad de vida general, trabajo, pareja e hijos.

Es importante mencionar que para fines de la Correlación se tomaron en cuenta los resultados brutos de cada una de las pruebas y subescalas.

Se realizaron cuatro pruebas de Correlación Pearson: a) Calidad de Vida en general y Estrés Laboral; b) Calidad de Vida en el trabajo y Estrés Laboral; c) Calidad de Vida en pareja y Estrés Laboral; y d) Calidad de Vida con hijos y Estrés Laboral.

El resultado de cada una de ellas tiene una confiabilidad del 95%, obtenido de Pruebas de Hipótesis realizadas con un alfa de 5%.

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

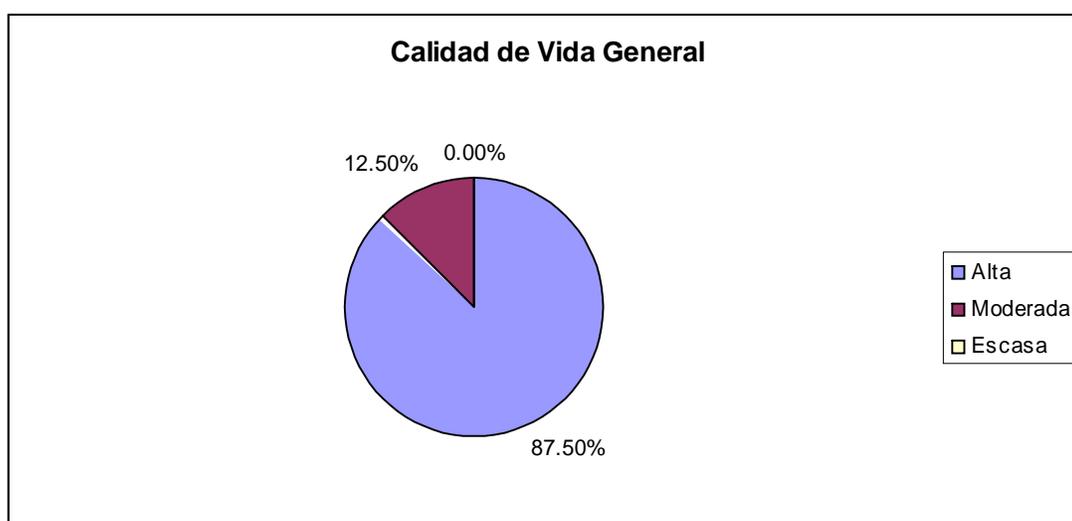
5.1 Resultados

A continuación se presentan los resultados de las 32 personas que contestaron correctamente los cuestionarios, en términos porcentuales de acuerdo a los obtenidos en cada una de las pruebas.

De las cuatro subescalas que maneja el Instrumento Calidad de Vida, el 100% de la población cuenta con una fuente de trabajo. De esas 32 personas sólo el 53.12% tienen hijos, y el 90.62% tiene una pareja, ya sea por matrimonio o por noviazgo.

Calidad de vida en general

En la subescala de Calidad de Vida en General, el 12.50% (4) de la población obtuvo una moderada calidad de vida, mientras que el resto, 87.50% (28), obtuvo una alta calidad de vida.



Esta subescala mide diferentes aspectos de la vida tales como:

- a) Sociabilidad y amigos: las 32 personas de Atención al Público tienen una alta calidad de vida.
- b) Familia en general: el 3.12% tiene una moderada calidad de vida y el resto, 96.88% obtuvo una alta calidad de vida.
- c) Bienestar económico: poco más de la mitad de la población (56.25%) tiene una alta calidad de vida; el 37.5% una moderada y el 6.25% obtuvo una escasa calidad de vida.
- d) Percepción personal: todas las personas se encuentran en un rango de alta calidad de vida.
- e) Desarrollo personal: 12.5% obtuvieron una moderada calidad de vida, mientras que el resto goza de una alta calidad de vida en cuanto al desarrollo personal se refiere.
- f) Actividades recreativas: el 31.25% obtuvo una moderada calidad de vida y el 68.75% se coloca en una alta calidad de vida.
- g) Entorno social: 37.5% percibe una escasa calidad de vida, otro 37.5% una moderada calidad de vida y el 25% restante obtuvo una alta calidad de vida.
- h) Familia de origen: sólo el 3.12% se encuentra en moderada calidad de vida y el 96.88% se encuentra en una alta calidad de vida.

Por tanto, podemos darnos cuenta que los aspectos de calidad de vida en general, que afectan moderadamente y en su mayoría a las personas de Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México, son

bienestar económico, entorno social y actividades recreativas. Y el aspecto que hace escasa la calidad de vida de las personas de esta población es el entorno social.

Calidad de vida en el trabajo

En la subescala de Calidad de Vida en el Trabajo, de las 32 personas, sólo 2 (6.25%) obtuvieron una moderada calidad de vida, mientras que el resto (93.75%) goza de una alta calidad de vida.



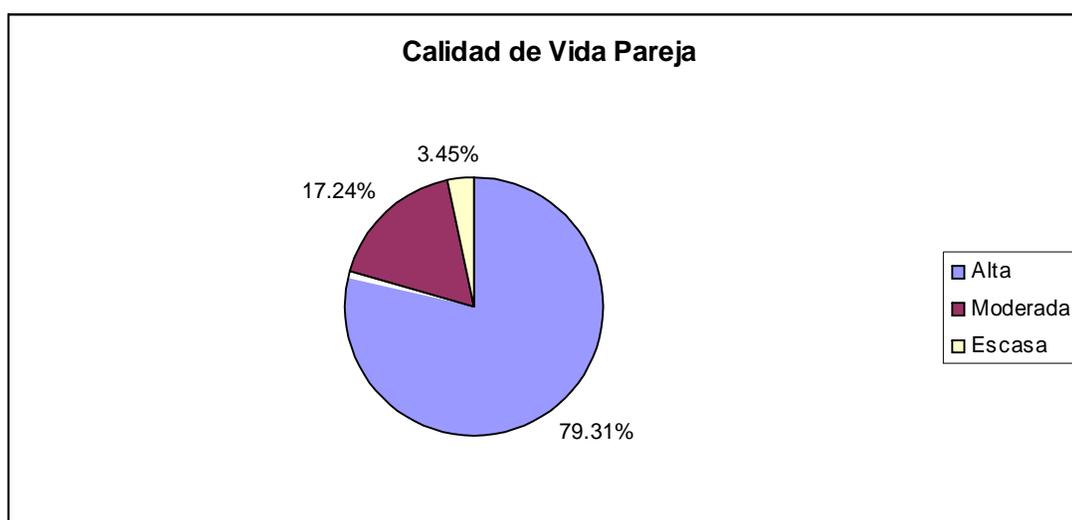
Gráfica 3

Las áreas que mide esta subescala son las siguientes:

- a) Desarrollo personal: en el cual todas las personas de Atención al Público perciben una alta calidad de vida.
- b) Reconocimiento económico y social: de las 32 personas, 6 (18.75%) obtuvieron una moderada calidad de vida y las 26 personas restantes (81.25%) obtuvieron una alta calidad de vida.

Calidad de vida en pareja

De las 32 personas, sólo 29 de ellas cuentan con una pareja, ya sea por causas de matrimonio o noviazgo. De este 90.62%, 23 personas (79.31%) cuenta con una alta calidad de vida con su pareja; 5 personas (17.24%) obtuvo una moderada calidad de vida y sólo una persona (3.45%) obtuvo una escasa calidad de vida en su relación de pareja.



Gráfica 4

Calidad de vida con hijos

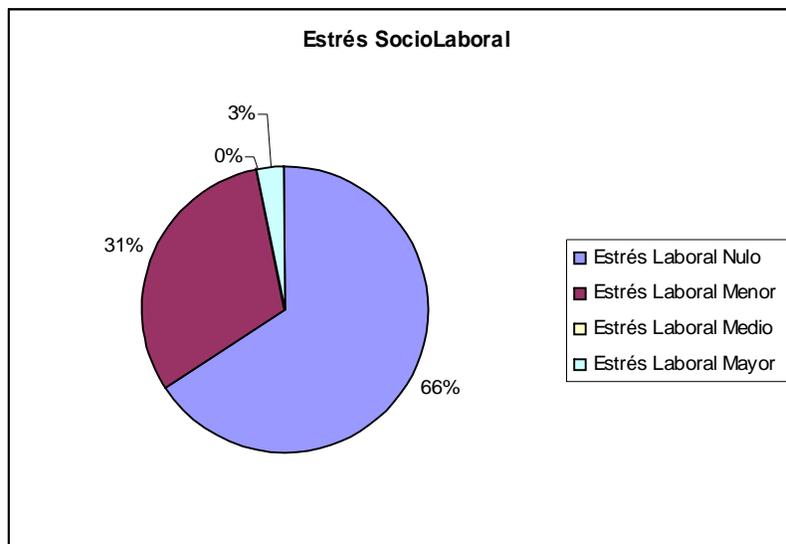
En cuanto a la última subescala, Calidad de Vida con los Hijos, únicamente el 53.12% de la población tiene uno o más hijos, y de esas 17 personas, todas obtuvieron una alta calidad de vida. Incluyendo los dos aspectos: relación afectiva y relación personal con los hijos.



Gráfica 5

Tomando en cuenta, el promedio de todas las subescalas del Instrumento Calidad de Vida, la población del área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México, tienen una Calidad de Vida Alta.

Estrés sociolaboral



Gráfica 6

De las 32 personas evaluadas, 21 se ubican en Estrés Laboral Nulo (66%), 10 en Estrés Laboral Menor (31%), 1 persona se ubica en Estrés Laboral Mayor (3%) y nadie se mostró con Estrés Laboral Medio.

Es decir, más de la mitad (66%) de los colaboradores de Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, CRIT, Estado de México, presentan un estrés laboral nulo. El 31% presenta un nivel de estrés menor e incluso eustrés, el cual genera cierta motivación en el individuo para mantenerlo activo. Un 3% presenta Estrés Laboral Mayor, a esta persona probablemente le afectará el estrés laboral en la mayoría de las áreas de la calidad de vida.

En general, podemos decir que la mayoría de los colaboradores de Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México, no presentan estrés laboral o presentan un grado mínimo que incluso puede ser aprovechado tanto por los mismos trabajadores como por la institución.

Correlaciones

TABLA 1. *Tabla general de correlaciones*

Categoría X	Correlación	Categoría Y	correlación	Respuesta Estadística	Interpretación	Confiabilidad
Calidad de Vida en General	con	Estrés Socio Laboral	- 0.436	Se rechaza Ho1	La Calidad de Vida en General esta correlacionada negativamente con Estrés Socio Laboral	95%
Calidad de Vida en el Trabajo	con	Estrés Socio Laboral	- 0.306	Se acepta Ho2	La Calidad de Vida en el Trabajo es independiente al Estrés Socio Laboral	95%
Calidad de Vida en Pareja	con	Estrés Socio Laboral	- 0.299	Se acepta Ho3	La Calidad de Vida en Pareja es independiente al Estrés Socio Laboral	95%
Calidad de Vida con los Hijos	con	Estrés Socio Laboral	- 0.296	Se acepta Ho4	La Calidad de Vida con los Hijos es independiente al Estrés Socio Laboral	95%

5.2 Análisis de Resultados

En este estudio observamos que la Calidad de Vida en general mantiene una relación inversa o negativa con el grado de estrés laboral de los trabajadores en un 43.63%, lo cual se comprueba con una confiabilidad de 95%. Entre menos estrés laboral se presente, mayor calidad de vida en general. Sin embargo, la correlación es muy baja.

El resto de las hipótesis nulas se aceptaron; esto implica que la calidad de vida en el trabajo, con la pareja y con los hijos son independientes al estrés laboral.

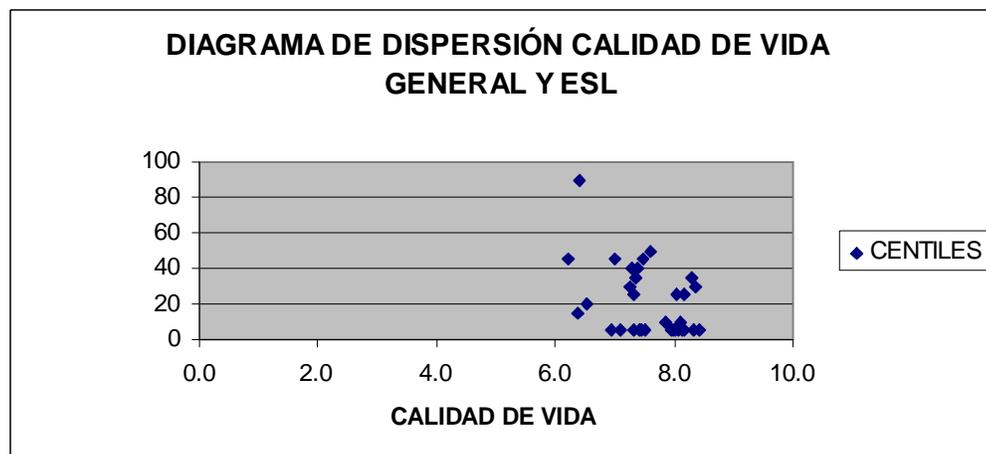
Análisis estadístico

Fórmula de Correlación Pearson

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum y \sum x}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Calidad de vida en general / estrés laboral

El resultado entre Calidad de Vida General y Estrés Laboral fue: - 0.4363



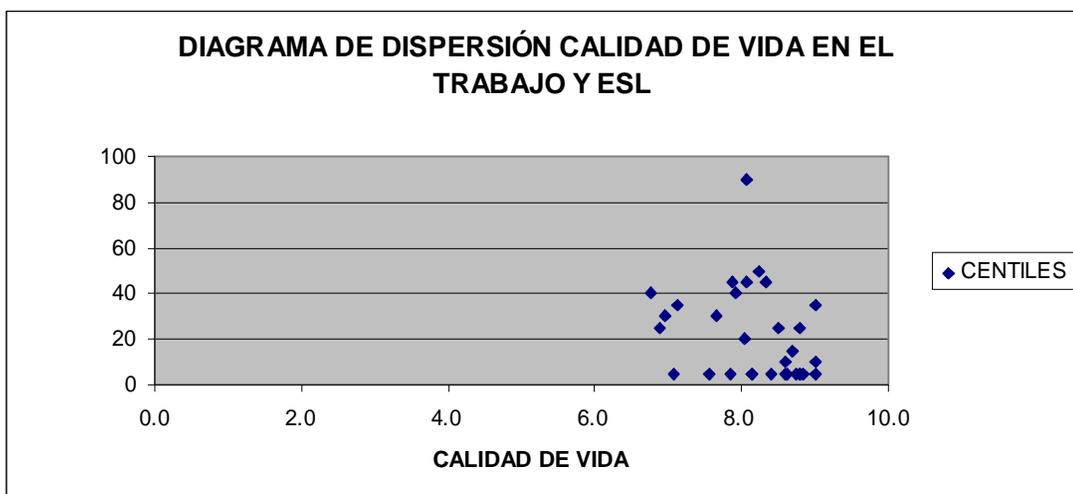
Gráfica 8

El resultado de la correlación entre Calidad de Vida General y de Estrés Laboral, y (gráfica 8), se refieren a que existe una relación negativa o inversa de un - 0.4363 entre la calidad de vida en general y el estrés laboral en los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México; es decir, si el estrés laboral aumenta la calidad de vida en general disminuirá y viceversa.

Los resultados se corroboraron con la prueba de hipótesis para la correlación de Pearson, con un alfa de 5%. Esta prueba rechazó la hipótesis nula, es decir, la calidad de vida en general está relacionada negativamente con el estrés laboral, con una confiabilidad de 95%.

Calidad de vida en el trabajo / estrés laboral

El resultado entre Calidad de Vida en el Trabajo y Estrés Laboral fue: - 0.3064



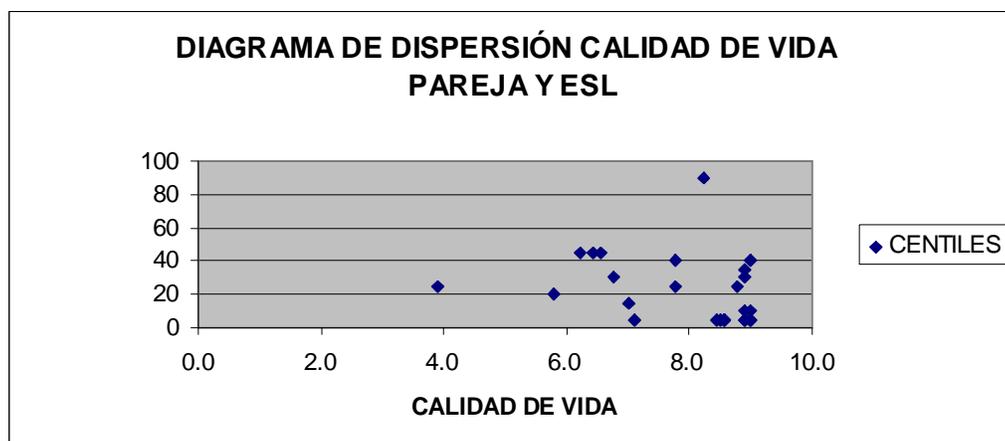
Gráfica 9

El resultado de la correlación entre Calidad de Vida en el Trabajo y de Estrés Laboral, (gráfica 9), se refieren a que existe una relación negativa o inversa de un $- 0.3064$ entre la calidad de vida en el trabajo y el estrés laboral en los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México; es decir, si el estrés laboral aumenta la calidad de vida en el trabajo disminuirá y viceversa.

Los resultados se corroboraron con la prueba de hipótesis para la correlación de pearson, con un alfa de 5%. Sin embargo, esta prueba aceptó la hipótesis nula, es decir, la calidad de vida en el trabajo es independiente al estrés laboral, con una confiabilidad de 95%.

Calidad de vida en pareja / estrés laboral

El resultado entre Calidad de Vida con la pareja y Estrés Laboral en fue: $- 0.2993$



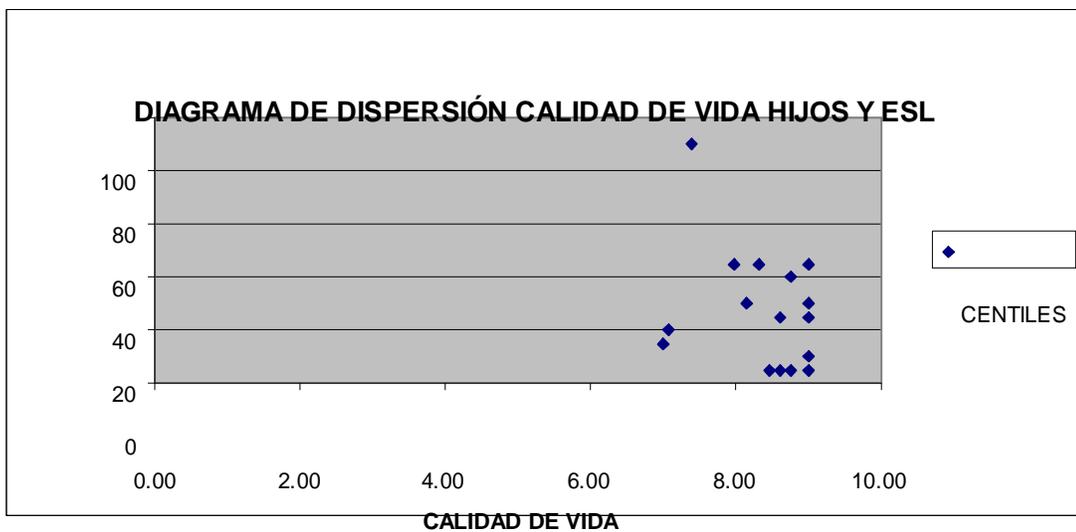
Gráfica 10

El resultado de la correlación entre Calidad de Vida con la pareja y de Estrés Laboral, (gráfica 10), se refieren a que existe una relación negativa o inversa de un $- 0.2993$ entre la calidad de vida en pareja y el estrés laboral en los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México; es decir, si el estrés laboral aumenta la calidad de vida en pareja disminuirá y viceversa.

Los resultados se corroboraron con la prueba de hipótesis para la correlación de pearson, con un alfa de 5%, sin embargo, esta prueba aceptó la hipótesis nula, es decir, la calidad de vida es independiente al estrés laboral, con una confiabilidad de 95%.

Calidad de vida con hijos / estrés laboral

El resultado entre Calidad de Vida con los hijos y Estrés Laboral fue: $- 0.2963$



Gráfica 11

El resultado de la correlación entre Calidad de Vida con los hijos y de Estrés Laboral (gráfica 11), se refieren a que existe una relación negativa o inversa de un -0.2963 entre la calidad de vida con los hijos y el estrés laboral en los trabajadores del Área Atención al Público del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México; es decir, si el estrés laboral aumenta la calidad de vida con los hijos disminuirá y viceversa.

Sin embargo, al aplicar la prueba de hipótesis para la correlación de Pearson, con un alfa de 5% se aprobó la hipótesis nula, es decir, la calidad de vida en relación a los hijos es independiente del estrés laboral, con una confiabilidad de 95%.

DISCUSIÓN

6. Discusión

El objetivo de esta tesis fue encontrar la posible relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores mexicanos; en esta ocasión podemos decir que en la correlación del Estrés Sociolaboral y la Calidad de Vida (en general) se cumplió estadísticamente hablando, a pesar de no obtener una correlación muy alta (- 0.4363).

Esto quiere decir que aproximadamente de cada 10 personas 4 ó en algunas ocasiones 5 se ven afectadas, de tal manera que, a menor estrés laboral como consecuencia obtienen mayor calidad de vida o viceversa.

Además podemos tener la certeza de que en este caso, en el Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México, influye con una confiabilidad de 95% en el personal de Atención al Público.

Sin embargo, al correlacionar cada una de las áreas con las cuales conformamos el concepto de Calidad de Vida (trabajo, pareja e hijos) encontramos que no existe estadísticamente una relación entre dichos conceptos. ¿Pero debido a qué se da esto?

Considerando que en cuestiones de estandarización de las pruebas psicométricas aspectos como la cultura, las costumbres y el mismo dialecto pueden causar alteraciones en los resultados. Es posible que la prueba utilizada para valorar el Estrés Sociolaboral que fue elaborada en España y fue estandarizada para una

población diferente a los sujetos de análisis en esta investigación, haya hecho que la medición (en este caso del Estrés) presente discrepancias, pues no es difícil que los factores que afecten a los Españoles sean diferentes a aquellos que estresan a la población latina y más en específico a los mexicanos, de tal manera que la evaluación del estrés sociolaboral probablemente no fue la más adecuada.

Otro aspecto que igualmente se debe considerar al analizar los datos de esta investigación es el tamaño de la población estudiada; en este estudio estuvo conformada por 34 sujetos, al ser pequeña, de cierta manera, dificulta el análisis estadístico ya que la relación debe ser mucho más directa para lograr la correlación.

De la misma manera, también el grado de confiabilidad: es un factor a considerar debido a que se utilizó un grado de 95%. Probablemente al disminuirlo la correlación hubiera sido mayor.

Por otra parte y haciendo un análisis mucho más profundo de los resultados, se llegó a la conclusión de que aquellos factores que están generando estrés en los sujetos de esta investigación, y que por ende, afectan su calidad de vida en general son: el bienestar económico, las actividades recreativas y sobre todo su entorno social.

Esto nos hace pensar que es el factor social el que más afecta a la calidad de vida de los mexicanos; es decir, aquellos sucesos en los que nos vemos involucrados socioculturalmente y sobre los cuales no podemos influir de manera

importante ni como sujetos ni como empresa para generar en ellos un cambio, algunos ejemplos de estos son: la situación política, los factores económicos, la sobrepoblación, el tráfico vehicular, la inseguridad general, entre muchos otros aspectos.

Estos tópicos son los que precisamente evalúa la prueba de Calidad de Vida en General, mismos que no son evaluados en ninguna de las otras subpruebas (trabajo, pareja e hijos) que mostraron ser independientes en relación al estrés.

Esta observación coincide con lo que afirma Palomar (1995) en el marco teórico, en la calidad de vida las expectativas se transforman en una demanda permanente por tener una vida cotidiana adecuada a la época y a la cultura. Por ello y por la situación económica, social y política del país, que según Kande (2002) afecta a las personas, es normal que estas escalas se encuentren afectadas, y que además probablemente contribuyan al nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores.

Concordando con las opiniones de Blanco y Chacón (1985), quienes opinan que los indicadores sociales en áreas como salud, educación, bienestar social y seguridad ciudadana, permite establecer la calidad de vida de una población en un momento dado.

En el mismo sentido, el estudio de Palomar (1995) "Diseño de un instrumento de medición sobre la calidad de vida" asevera que en nuestra cultura lo que explica mejor la calidad de vida son las redes sociales y la familia nuclear.

Es precisamente en este rubro donde consideramos que se encuentra la aportación de nuestro estudio al desarrollo de la psicología laboral en México, al determinar qué factores provocan estrés a los trabajadores mexicanos; nuestro análisis nos permite afirmar que estamos hablando de un estrés social más que laboral, aunque se requiere de investigaciones mucho más amplias que el realizado en este estudio, de esta forma estimamos que es justificable proponer que en el futuro se considere este aspecto como objetivo de investigaciones subsecuentes, ya que nuestra opinión contrasta con la de Ivancevich, J.M., y Matteson, M.T., (1989) quienes aseveran que estos factores son totalmente interdependientes.

Sin embargo, debemos tener muy claro que dichas conclusiones y aportaciones son específicas de este estudio, de esta población y de estos colaboradores del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón, Estado de México,

Esta organización se distingue entre otras cosas por haber cuidado que las instalaciones y condiciones laborales presenten las características que promueve la globalización y que sólo alcanzan una minoría de las organizaciones productivas que en general son subsidiarias de empresas transnacionales o se ubican en países del llamado mundo desarrollado.

Sin embargo, en nuestro contexto tal y como lo afirma Piedraitá (2001) encontramos que la gran mayoría de las empresas al presionarse para adaptarse a la competitividad globalizante, han sacrificado el nivel de las condiciones laborales de sus empleados, por lo que existe una gran posibilidad de que al

aplicar el mismo estudio en sujetos de otra institución o empresa los resultados sean totalmente diferentes debido al papel relevante que según Pieró & Prieto, (1996) tienen las condiciones de trabajo como productoras de estrés.

En este estudio, hablamos de una población que no muestra estrés laboral y cuya calidad de vida es alta, pero, tendríamos que cuestionarnos cuáles serían los resultados en una población en la que la situación laboral sea desfavorable y que por consecuencia exista un alto grado de estrés y una calidad de vida deficiente.

Por lo tanto, la conclusión central a la que llegamos es que en la línea de una institución que se preocupa por sus colaboradores y se dedica a lograr su bienestar laboral y por ende personal, el estrés y la afectación que tengan en su calidad de vida está en manos de aspectos psico-sociales y no de factores de riesgo laborales tal y como lo afirma Ortega (1999) y Castillejas en 1983 (citado en Rodríguez, L., 2004, p. 17).

Surge entonces tal y como lo menciona Luna (2003) un área de oportunidad para los psicólogos laborales; el trabajar en programas que tengan como fin el lograr la capacidad del colaborador de vivir bajo estas circunstancias sociales sin permitir que éstas afecten su vida. Hablamos de un cambio de actitud, de enfrentamiento a dichas situaciones tan desfavorables para los mexicanos de hoy en día.

Sí asumimos esta posición como psicólogas industriales, nuestra tarea será no sólo intervenir en situaciones laborales de Recursos Humanos, sino prevenir, conscientizando a la empresa sobre las posibles consecuencias que un mundo

global trae consigo y que impactan sobre el personal de su empresa, debiendo visualizar a la salud mental y corporal de sus trabajadores como una estrategia de competitividad e inversión o asumir las cargas fiscales y operativas que representan elevadas cuotas de Seguro Social, altas tasas de rotación de personal, ausentismo, indemnizaciones etc., tal y como lo plantea Piedrahita, (2001).

Mas aún, nuestros resultados concuerdan con los conceptos de Villegas y Cols., (1997), quienes proponen que el trabajo debe tener como fin primordial, favorecer el desarrollo de las personas y asegurar la subsistencia de los trabajadores, su familia y el núcleo laboral; las empresas como organización social deben cumplir objetivos similares, donde es importante favorecer las condiciones de vida y desarrollo de los elementos que contribuyen con esos núcleos productivos. Por lo que el trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo de la autoestima, superación personal y felicidad para los trabajadores.

De acuerdo con los resultados de este estudio, al parecer el CRIT Teleton, ha sabido alcanzar este propósito laboral al ofrecer a sus trabajadores un excelente clima laboral, realizando continuas actividades recreativas dentro del área laboral, en las que incluso se invita a la familia del trabajador; interacciones entre distintas áreas del CRIT y con los centros de otros estados, así como apoyo en diferentes aspectos de su vida.

Sin embargo, como se vio en el marco teórico la calidad de vida es un concepto multivariado, que incluye determinantes físicos, psicológicos, sociales y económicos, pero al mismo tiempo es un concepto subjetivo debido a que el nivel de ésta depende de cómo la valoramos, de qué tan satisfechos estamos con la vida que llevamos; por lo que a continuación se exponen las propuestas que se derivan para manejar el grado de estrés laboral en el CRIT Teleton que se pueden derivar de este estudio.

De acuerdo a lo encontrado en este estudio consideramos factible la utilización de la propuesta de Lazarus y Folkman (1986) quienes sugieren se realice un tipo de afrontamiento dirigido a la emoción.

Hay que considerar también la estrategia grupal, en la cual se recomienda fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los supervisores. Esto debido a que a través del apoyo social en el trabajo los individuos reciben nueva información y adquieren o mejoran sus habilidades, obtienen refuerzo social y retroalimentación con respecto a la ejecución de sus tareas, así como también consiguen apoyo emocional y consejos.

Estas dos estrategias es factible combinarlas por medio del afrontamiento grupal que ayudará, a los trabajadores del CRIT Teletón, a disminuir el estrés laboral y a aumentar su nivel de calidad de vida.

Finalmente, otras opciones de intervención que se pueden valorar de acuerdo a las condiciones particulares de cada caso son; los programas de socialización anticipatorio, evaluación y retroalimentación, y desarrollo organizacional.

CONCLUSIONES

7. Conclusiones

A continuación se enuncian las conclusiones a las que se llegó en el presente estudio.

1. Se encontró una relación estadística entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores mexicanos, aunque consideramos que ésta no es muy alta (- 0.4363).
2. Aproximadamente de cada 10 personas del CRIT, 4 ó en algunas ocasiones 5 se ven afectadas, de tal manera que, a menor estrés laboral como consecuencia obtienen mayor calidad de vida o viceversa. El grado de confiabilidad de esta aseveración es de 95%.
3. En la dimensión Calidad de Vida (trabajo, pareja e hijos) no se encontró relación estadísticamente con el estrés.
4. Es posible que la prueba utilizada para valorar el Estrés Socio laboral que fue elaborada en España, haya hecho que la medición del estrés presente discrepancias, por lo que no fue la más adecuada.
5. La muestra: en este estudio estuvo conformada por 34 sujetos, al ser una población pequeña, se dificulta el análisis estadístico ya que la relación debe ser mucho más directa para lograr la correlación.

6. El factor social es el que más afecta a la calidad de vida de los mexicanos.
7. La mejor forma de explicar la calidad de vida de los mexicanos es a través de las redes sociales y la familia nuclear.
8. Por lo que el estrés y la afectación que tengan en su calidad de vida de los trabajadores, está en función de aspectos psico-sociales y no de factores de riesgo laborales.
9. Las conclusiones y aportaciones específicas de este estudio no son generalizables debido a las características de la población estudiada y las condiciones particulares del CRIT, Estado de México.
10. Es justificable y recomendable proponer que en el futuro se consideren estos temas como objetivo de investigaciones subsecuentes.
11. Se observa un área de oportunidad para los psicólogos laborales; el trabajar en programas que tengan como fin el lograr la capacidad de los trabajadores de vivir bajo las circunstancias sociales actuales sin permitir que éstas afecten su vida.
12. Se debe visualizar a la salud mental y corporal de los trabajadores como una estrategia de competitividad de las organizaciones.

13. El trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo de la autoestima, superación personal y felicidad para los trabajadores.

14. El CRIT Teletón, ha sabido alcanzar este propósito laboral al ofrecer a sus trabajadores un excelente clima laboral, condiciones laborales superiores a la media actual del país y actividades socioculturales de diferente tipo.

15. Es posible controlar con éxito el estrés de los trabajadores utilizando estrategias de afrontamiento grupal, y programas de socialización anticipatorio, evaluación y retroalimentación, y desarrollo organizacional.

SUGERENCIAS

8. Sugerencias

Con base en lo tratado en la presente investigación se hacen las siguientes sugerencias.

- A. Consideramos que este estudio aporta información importante al estudio del estrés en el ámbito laboral, sin embargo, de ninguna manera se puede considerar definitiva, por lo que se sugiere realizar investigaciones subsecuentes que exploren aspectos relacionados con lo aquí reportado.
- B. Es muy importante que los psicólogos laborales tomen conciencia de las nuevas oportunidades que se generan en el ámbito organizacional, se preparen y tomen posesión de estos, antes de que sean desplazados por otros profesionales que también están ofreciendo servicios a las organizaciones.
- C. Las empresas deberían tomar ejemplo de organizaciones que logran establecer niveles importantes de condiciones laborales que permiten el desarrollo integral de sus colaboradores a través del trabajo.
- D. Los psicólogos laborales el trabajar en programas que tengan como fin el lograr la capacidad del colaborador de vivir bajo estas circunstancias sociales sin permitir que éstas afecten su vida.
- E. Manejar el grado de estrés laboral en el CRIT Teletón, es usando el tipo de afrontamiento dirigido a la emoción.

F. Emplear también la estrategia grupal, en las cuales se recomienda fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los supervisores. Esto debido a que a través del apoyo social en el trabajo los individuos reciben nueva información y adquieren o mejoran sus habilidades, obtienen refuerzo social y retroalimentación con respecto a la ejecución de sus tareas, así como también consiguen apoyo emocional y consejos. Así empleando la estrategia de afrontamiento grupal ayudará, a los trabajadores del CRIT Teletón, a disminuir el estrés laboral y a aumentar su nivel de calidad de vida.

G. Las organizaciones también deben preocuparse por mejorar el ambiente de trabajo con el fin de prevenir el estrés. Pero además entre las diferentes estrategias de afrontamiento organizacional pueden emplear: programas de socialización anticipatorio, evaluación y retroalimentación, y desarrollo organizacional.

Referencias

Tesis

1. Álvarez, T. (2002). Percepción de estresores urbanos y formas de afrontamiento de los habitantes del Distrito Federal. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
2. Garduño, M. (2001). El papel del Psicólogo como capacitador en un mundo tendiente a la globalización. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
3. Mendoza, M.J. (2001). Niveles de estrés en trabajadores de organizaciones de transporte. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
4. Montana, C. (2004). Manifestaciones psicósomáticas del estrés en el ámbito laboral. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
5. Palomar, J. (1995). Diseño de un Instrumento de Medición sobre la Calidad De Vida. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
6. Palomar, J. (1998). Funcionamiento familiar y calidad de vida. Tesis de Maestría, Fes Iztacala, UNAM.
7. Peñaloza, A. (2003). El Trabajo y el Estrés. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
8. Rodríguez, L. (2004). Estrés y Calidad de Vida en conductores de una empresa de autotransporte. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
9. Rodríguez, M. (1996). Psicología del Mexicano en el Trabajo. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.
10. Segovia, C. (2002). Estrés Laboral: Consideraciones para una propuesta de prevención. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.

Libros

11. Hallivis, M. (2003). Fisco, Federalismo Y Globalización en México. México: Tecnológico de Monterrey.
12. Kande, K. (2002). La Globalización Vista desde la Perifería. México: Tecnológico de Monterrey.
13. Hernández S., Fernández C., Baptista L. (1998). Metodología de la Investigación. México: Ed. Mc Graw Hill.
14. Martínez, C. C. A. (2004). El impacto de la globalización en la regulación financiera en México: Una propuesta para establecer el derecho de la intermediación financiera como medio para lograr el desarrollo. México: Porruá.
15. Tamayo y Tamayo, M. (1999). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.

Revistas

16. Pearl M. (2004). Rigid employment rules keep many companies from responding adequately to competitive pressures. *Business Latin America Working stiffs*. Vol. 39. No. 9.
17. Otero, H. (1998). Calidad de Vida y Enfermedad. *En Revista de Psicología*. Vol. II No. 1
18. Spielberg, C. y Reheiser, E. (1998). Encuesta de estrés laboral: diferencias de género en la medición del estrés ocupacional. *En Revista de Psicología*. Vol. 3 No. 3

19. Villegas, J. y cols. (1997). Modernidad y Polarización de la Salud en México. Condiciones de vida de los trabajadores y sus familias. México: Limusa.

Internet

20. Luna, J.L. (2003). Psicología, Servicio Social y Salud. Memoria de la Primera Reunión Nacional. El perfil del Psicólogo en las Organizaciones. Subdirección de Regulación para la Formación de Recursos Humanos para la Salud. Extraído el día 2 de mayo de 2006 desde <http://www.salud.gob.mx/dirgrss/srfrhs12.html>.
21. Margulis, M. (2005). Globalización y cultura. Extraído el día 15 de marzo de 2006 desde <http://www.fsoc.uba.ar/Publicaciones/Sociedad/Soci09/marculis.html/>.
22. Ortega, J. (1999). La Psicología y el Trabajo en México. Extraído el día 16 de noviembre del 2005 desde http://www.medspain.com/n5_jun99/psicologia.html.
23. Pedroza, G. (2002). Globalización y cultura: un nuevo espacio para las identidades sociales. Extraído el día 15 de marzo de 2006 desde <http://www.hiper-textos.mty.itesm.mx/pedrozanum5.htm>.
24. Piedrahita, H. (2001). La Salud Ocupacional como Estrategia de Competitividad de las Empresas (El Fenómeno de la Salud de los Trabajadores como Tarea de la Actual Gerencia). Extraído el día 11 de noviembre de 2005 desde <http://www.tid.es/presencia/boletin/bole21/art003.html>.
25. Rivas, F. y Cols. (2003). Informe de Lecturas No. 2. Extraído el día 11 de noviembre del 2005 desde www.geocities.com/seminarioytrabajodegrado/Freddy2.html.

26. Vidal, J. (1999). Mundialización y Desarrollo Humano. Extraído el día 02 de septiembre del 2005 desde <http://www.globalizacion.org/articulos/html>.

Pruebas

27. Fernández, S. y Mielgo, R. (2001). Manual EAE Escalas de Apreciación del Estrés. México: Manual Moderno.

28. Palomar, J. (1995). Diseño de un Instrumento de Medición sobre la Calidad De Vida. Tesis de Licenciatura, Fes Iztacala, UNAM.

Apéndice 1

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA

Descripción general

Ficha técnica

Título: Instrumento de Calidad de Vida

Autores: Joaquina Palomar Lever (1995)

Duración: Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: Adultos, desde 18 a 50 años; individual y en grupo.

Significación: Evalúa el grado de satisfacción percibido por un individuo, según la importancia que el sujeto concede a cada una de las áreas o aspectos de la vida, las cuales determinan su felicidad o bienestar.

Características generales

El objetivo de este instrumento es medir la Calidad de Vida percibida por el sujeto en forma general y en forma específica (trabajo, hijos y relación de pareja).

Dicho instrumento se divide en dos áreas de evaluación: importancia y satisfacción de la Calidad de Vida. Cada área consta de 80 ítems dando un total de 160 por todo el instrumento.

Marco referencial teórico

El instrumento calidad de vida fue elaborado partiendo de que la calidad de vida es un constructo multidimensional subjetivo que se refiere al grado de satisfacción de un individuo en cada una de las áreas o aspectos de la vida (familia, trabajo,

pareja, hijos, actividades recreativas, amigos, bienestar físico, económico, etc.) que determinan su felicidad o bienestar.

Este instrumento de medición fue generado en sí mismo para conocer la calidad de vida de los sujetos mexicanos y con el propósito de ser utilizado para futuras investigaciones que involucraran otras variables de interés para conocer su relación con la calidad de vida.

Además, para el autor (Palomar, 1998) fue considerado relevante este estudio, debido a que permite jerarquizar la intensidad de la contribución de algunas variables sociodemográficas, de lo cual se generan algunas sugerencias sobre líneas de acción que pueden mejorar la calidad de vida de mexicanos.

Dado que el tema ha sido poco estudiado, esta investigación fue una contribución teórica y metodológica al estudio de la calidad de vida.

Dicho estudio, promueve el interés de teóricos de otras disciplinas para abordar este tema desde su campo de conocimiento.

Estructura del instrumento

Dicho instrumento se divide en dos áreas de evaluación: importancia y satisfacción de la Calidad de Vida. Cada área consta de 80 ítems dando un total de 160 por todo el instrumento.

El Área de Importancia debe ser evaluada por el sujeto de acuerdo a la siguiente escala:

3 = Muy Importante 2 = Regularmente Importante 1 = Poco Importante

El Área de Satisfacción debe ser evaluada por el sujeto de acuerdo a la siguiente escala:

3 = Muy Satisfecho 2 = Regularmente Satisfecho 1 = Nada Satisfecho

Para interpretar los puntajes obtenidos en calidad de vida se agrupa la escala del 1 al 9 como sigue: puntajes de 1 a 3 son considerados como escasa calidad de vida, puntajes de 4 a 6 como mediana calidad de vida y puntajes del 7 al 9 como alta calidad de vida.

Los aspectos de la vida se clasifican en cuatro dimensiones, las cuales se dividen de la siguiente manera:

- Dimensión General.
- Dimensión Familiar.
- Dimensión de Trabajo.
- Dimensión con la Pareja.

Contenido de las dimensiones

Dimensión General:

- a. Sociabilidad y amigos: está área refleja las redes de apoyo social efectivas y la satisfacción con los amigos cercanos que se tiene, con los cuales se

tiene apoyo emocional y se comparte diversión. Las preguntas que evalúan esta área son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.

- b. Familia en general: en esta área están incluidos los aspectos relacionados con el bienestar de la familia tanto nuclear como extensa, así como la satisfacción con la unión familiar y la convivencia con los miembros de la familia. Las preguntas que evalúan esta área son: 40, 41, 42, 43, 44, 45 y 50.
- c. Bienestar económico: se refiere a la satisfacción con las comodidades materiales que se tienen y seguridad económica que permite vivir tranquilo. Incluye la posesión de un patrimonio. Las preguntas que evalúan esta área son: 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19.
- d. Percepción personal: se refiere a los aspectos tanto positivos como negativos de la auto percepción e incluye categorías como ser responsable, activo, etc. Las preguntas que evalúan esta área son: 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39.
- e. Desarrollo personal: incluye la satisfacción con todas las actividades, actitudes y conductas, que promueven el desarrollo personal. Por ejemplo, estudiar, graduarse, ser autosuficiente, aprender cosas nuevas y realizar cambios para que su vida mejore. Las preguntas que evalúan esta área son: 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32.
- f. Actividades recreativas: este factor está referido a la satisfacción con las actividades culturales, deportivas y de recreación (tanto pasiva como activa). Las preguntas que evalúan esta área son: 20, 21, 22, 23, 24 y 25.

- g. Entorno social: hace referencia a la satisfacción con que algunos fenómenos sociales (como los problemas políticos, económicos y sociales del país). Las preguntas que evalúan esta área son: 10, 11 y 12.
- h. Familia de origen: incluye aspectos relacionados con el bienestar de la familia nuclear, la satisfacción con la unión familiar y la convivencia armónica entre los miembros de la familia. Las preguntas que evalúan esta área son: 46, 47, 48 y 49.

Dimensión en el Trabajo:

En esta área, se incluyeron aspectos relacionados con el trabajo como son: hacer bien el trabajo, éxito en el trabajo, ambiente en el trabajo, salario, etc.

- a. Desarrollo personal a través del trabajo: satisfacción derivada del desarrollo que se ha alcanzado a través de un trabajo remunerado. Las preguntas que evalúan esta área son: 51, 52, 53, 54, 56 y 60.
- b. Reconocimiento económico y social a través del trabajo: satisfacción de ser valorado a través de incentivos sociales y económicos dentro del ámbito laboral. Las preguntas que evalúan esta área son: 55, 56, 57, 58 y 59.

Dimensión Área de Relaciones de Pareja:

Incluye aspectos como ser valorado y querido por la pareja, tener relaciones sexuales satisfactorias, etc.

- a. Tener una buena relación de pareja: las preguntas que evalúan esta área son: 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 y 69.

Dimensión Área de Hijos:

Incluye aspectos relacionados con tener y criar hijos, como ver por el desarrollo de los hijos, guiarlos, ayudarlos, educarlos, convivir con ellos.

- a. Relación afectiva con los hijos: las preguntas que evalúan esta área son:
74, 75, 76, 77, 78, 79 y 80.
- b. Realización personal de los hijos: las preguntas que evalúan esta área son:
70, 71, 72 y 73.

Factores de las escalas e interpretación de las mismas

La construcción del instrumento constó de dos etapas. En la primera de ellas se entrevistó a 320 sujetos habitantes de 18 colonias de la Ciudad de México, de cuatro niveles socioeconómicos (medio-alto, medio-medio, medio-bajo y bajo), de dos rangos de edad (20 a 35 y 36 a 50) y de ambos sexos. Con esta muestra se realizó una entrevista semi-estructurada que permitió recabar el universo de categorías o aspectos que los sujetos consideran constitutivos de su Calidad de Vida; esto se llevó a cabo con el fin de asegurar que en el instrumento fueran considerados diferentes puntos de vista y tipos de experiencia sobre lo que constituye la calidad de vida. Con base en los resultados generados de la entrevista se construyeron los ítems que conformaron el instrumento (y que suman un total de 109 aspectos de la vida).

En la segunda etapa se encuentra una muestra de 768 sujetos estratificados según su edad, género y nivel socioeconómico. Con base en los resultados de la primera etapa quedaron incluidos en el instrumento 109 aspectos de la vida que miden la importancia que los sujetos confieren a dichos aspectos, así como sus 109 reactivos correspondientes que investigan el grado de satisfacción en dichos

aspectos de la vida. Una vez realizados los análisis correspondientes de discriminación de ítems, consistencia interna y validez, la versión final del instrumento quedó constituida por 68 reactivos que miden la satisfacción con dichas áreas. Estos factores se aglutinan en 13 factores, que se clasificaron en cuatro grupos: a) General, b) con relación al trabajo, c) con la relación de pareja, y d) con la relación de los sujetos con los hijos.

Respecto a la confiabilidad de la escala, los índices de consistencia interna de los factores oscilan entre 0.71 y 0.93.

Justificación de los factores elegidos

Para el tratamiento de los datos se utilizó una computadora PC (compatible con IBM). Se utilizaron el programa de DBASE IV para alimentar la computadora con los datos y el SPSS +PC para el tratamiento estadístico.

En la realización de este instrumento, primero se realizó un análisis de consistencia interna a través de la prueba de Alfa de Cronbach y correlación ítem-escala. Posteriormente se realizó un análisis factorial para estimar la validez de constructo del instrumento. Finalmente, se utilizó un análisis de varianza para determinar si existen diferencias significativas en la calidad de vida de los sujetos en relación al nivel socioeconómico, el sexo y la edad.

Material

El instrumento incluye:

- Instrumento de calidad de vida (dos áreas de evaluación: importancia y satisfacción de la Calidad de Vida).
- Material auxiliar: lápiz, goma de borrar, etc.

Normas de aplicación

Antes de comenzar la sesión de aplicación es conveniente conseguir un clima de empatía que favorezca la sinceridad y la honradez de los sujetos y así evitar interpretaciones erróneas.

Se tendrá en cuenta, por otra parte, los requisitos habituales en cuanto se refiere a preparación del material, suposición de la sala en examen, condiciones ambientales adecuadas, etc.

Instrucciones Específicas

Una vez que todos los sujetos estén convenientemente acomodados, se reparte el Instrumento de Calidad de Vida rogándoles que rellenen los datos que se piden en la cabecera de la misma. A continuación se añade:

Diga lo siguiente:

“No escriban nada en esta hoja; en ella están las cuestiones que tienen que contestar. Pero antes vamos a leer las instrucciones que figuran en el extremo superior al mismo tiempo que ustedes pueden hacerlo en voz baja para que todos entiendan lo que tienen que hacer y el modo de dar las respuestas”.

Instrucciones para el Área de Importancia (primeras 80 preguntas):

“Por favor, marque con una cruz el cuadro que indique que TAN IMPORTANTE son para usted, cada uno de los aspectos que se señalan.”

El Área de Importancia debe ser evaluada por el sujeto de acuerdo a la siguiente escala:

3 = Muy Importante 2 = Regularmente Importante 1 = Poco Importante

Instrucciones para el Área de Satisfacción (80 últimas preguntas):

“Por favor, en el cuadro de la derecha ponga una cruz que indique que TAN SATISFECHO está con lo que se señala”.

El Área de Satisfacción debe ser evaluada por el sujeto de acuerdo a la siguiente escala:

3 = Muy Satisfecho 2 = Regularmente Satisfecho 1= Nada Satisfecho

Es importante que le quede claro al sujeto que la primera parte se refiere a la Importancia, y la segunda a la satisfacción de su vida en algunos aspectos. Cuando todos hayan terminado se recoge el Instrumento de Calidad de Vida.

Nombre:		No. de Folio	
Edad:		Fecha:	
Puesto:		Sexo: Área:	

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA

Por favor, marque con una cruz el cuadro que indique que tan importante son para usted, cada uno de los aspectos que se señalan.

ENUNCIADO	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
1. Estar acompañado con otras personas	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
2. Conocer a nuevas personas	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
3. Llevarse bien con la gente	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
4. Tener buena comunicación con la gente	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
5. Que la gente que le rodea sea feliz	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
6. Que la gente tenga una buena opinión de usted	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
7. Convivir con sus amigos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
8. Contar con el apoyo de sus amigos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
9. Tener buenas relaciones con sus amigos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
10. Que en el país no haya problemas económicos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
11. Que en el país no haya problemas políticos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
12. Que haya paz en el país	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
13. No tener problemas	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
14. Tener tranquilidad económica	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
15. Tener dinero para cubrir sus necesidades básicas	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
16. Contar con más dinero del que ahora tiene	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
17. No gastar más de lo que gana	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
18. Ser independiente económicamente	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
19. No deber dinero	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
20. Hacer actividades que le diviertan	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
21. Leer	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
22. Ir al cine	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
23. Escuchar música	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
24. Viajar	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
25. Salir a pasear	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
26. Realizar cambios para que su vida mejore	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
27. Estudiar	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
28. Terminar los estudios que haya iniciado	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
29. Desarrollarse en lo que estudió	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
30. Superarse personalmente	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
31. Alcanzar las metas que se propone	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
32. Aprender cosas nuevas	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
33. Sentirse bien consigo mismo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
34. Sentirse emocionalmente estable	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
35. Sentirse tranquilo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
36. Ser una persona responsable	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
37. Ser una persona activa	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
38. Estar de buen humor	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
39. Sentirse seguro de si mismo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
40. Que hay una buena relación familiar	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
41. Que su familia esté bien	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
42. Que haya buena comunicación en la familia	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
43. Convivir con su familia	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
44. Compartir actividades con su familia	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
45. Tener una familia unida	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
46. Que haya una buena relación entre hermanos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
47. Que sus hermanos estén bien	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
48. Tener una buena relación con su madre	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
49. Tener una buena relación con su padre	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
50. Que haya cariño entre los miembros de la familia	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE

Si usted trabaja por favor continúe. Si no trabaja pase a la preguntar 61.

51. Tener un trabajo estable	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
52. Aprender cosas nuevas en su trabajo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
53. Hacer en su trabajo cosas que le gusten	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE

54. Hacer bien su trabajo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
55. Que le reconozcan su trabajo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
56. Tener éxito en su trabajo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
57. Que le paguen bien por su trabajo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
58. Que el ambiente de su trabajo sea agradable	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
59. Convivir con sus compañeros de trabajo	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
60. Que su trabajo sea útil a otras personas	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE

Si usted tiene pareja (novio (a), esposo (a), etc.), por favor continúe. Si no, pase a la pregunta 70.

61. Tener una buena relación de pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
62. Contar con el apoyo de su pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
63. Convivir con su pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
64. Tener una relación de pareja estable	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
65. Ser valorado por su pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
66. Compartir actividades con su pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
67. Ser amado por su pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
68. Que su pareja sea como a usted le gusta	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
69. Tener relaciones sexuales con su pareja	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE

Solamente conteste la siguiente parte si tiene hijos.

70. Ayudar a sus hijos a salir adelante	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
71. Que sus hijos tengan logros	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
72. Educar bien a sus hijos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
73. Que sus hijos aprovechen bien la escuela	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
74. Convivir con sus hijos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
75. Que sus hijos esté bien	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
76. Tener una buena relación con sus hijos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
77. Que entre usted y sus hijos haya confianza	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
78. Dar suficiente atención a sus hijos	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
79. Que sus hijos sean autosuficientes	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE
80. Darle a sus hijos lo que necesiten	MUY IMPORTANTE	REGULARMENTE IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE

Por favor marque una cruz en el cuadro que indique su respuesta.

	SI	NO
¿Tiene usted trabajo?		
¿Tiene usted hijos?		
¿Tiene usted pareja?		

Por favor, en el cuadro de la derecha ponga una cruz que indique que tan satisfecho está con lo que se señala:

ENUNCIADO	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
1. De la compañía que le dan otras personas	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
2. De conocer nuevas personas	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
3. De cómo se lleva con otras personas	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
4. Con la comunicación que tiene con los demás	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
5. Con la felicidad de la gente que le rodea	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
6. Con la opinión que los demás tienen de usted	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
7. De su convivencia con los amigos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
8. Del apoyo que tiene con sus amigos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
9. Con la relación que tiene con sus amigos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
10. Con la situación económica del país	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
11. Con la situación política del país	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
12. Con la paz del país	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
13. Con los problemas que tiene	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
14. De su situación económica	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
15. Del dinero que tiene para cubrir sus necesidades básicas	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
16. Con el dinero que tiene	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
17. Con lo que gasta en relación a lo que gana	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
18. Con su independencia económica	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
19. Con sus deudas	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
20. Con las diversiones que tiene	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
21. Con lo que lee	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
22. Con sus idas al cine	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
23. Con la música que escucha	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
24. Con lo que usted viaja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
25. Sus salidas a pasear	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
26. Con los cambios realizados en su vida para mejorar	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
27. Con sus estudios	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
28. De haber podido terminar sus estudios	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
29. De su desarrollo en lo que estudió	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
30. De su superación personal	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
31. De las metas alcanzadas en su vida	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
32. De las cosas nuevas que aprende	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
33. Consigo mismo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
34. De su situación emocional	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
35. De la tranquilidad que siente	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
36. De ser una persona responsable	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
37. De ser una persona activa	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
38. Con su sentido del humor	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
39. De su seguridad en sí mismo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
40. De la relación que hay en su familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
41. Con el bienestar de su familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
42. Con la comunicación que hay en su familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
43. Con la convivencia que hay en su familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
44. Con las actividades que comparten en familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
45. Con la unión que hay en su familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
46. Con la relación que hay entre usted y sus hermanos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
47. Con el bienestar de sus hermanos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
48. Con la relación que tiene con su madre	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
49. Con la relación que tiene con su padre	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
50. Con el cariño que hay entre los miembros de la familia	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO

Si usted trabaja por favor continúe, sino pase a la pregunta 61.

51. Con la estabilidad de su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
52. Con lo nuevo que aprende en su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
53. Con lo que hace en su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
54. Con lo bien que hace su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
55. Con el reconocimiento que tiene en su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
56. Con el éxito que tiene en su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
57. Con lo que pagan en su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
58. Con el ambiente que hay en su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
59. Con su convivencia con compañeros de trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
60. Con la utilidad que tiene para otras personas su trabajo	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO

Si usted tiene pareja (novio (a), esposo (a), etc.), por favor continúe. Si no tiene pase a la pregunta 70.

61. Con su relación de pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
62. Con el apoyo que le da su pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
63. Con la convivencia que tiene con su pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO

64. Con la estabilidad de su relación de pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
65. Con lo que su pareja lo valora	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
66. Con las actividades que comparten su pareja y usted	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
67. Con el amor que le da su pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
68. Con la forma cómo su pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
69. Con las relaciones sexuales que tiene con su pareja	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO

Solamente conteste la siguiente parte si tiene hijos.

70. Con la ayuda que da a sus hijos para salir adelante	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
71. Con los logros de sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
72. Con la educación que da a sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
73. Con el aprovechamiento escolar de sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
74. Con la convivencia que tiene con sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
75. Con el bienestar de sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
76. Con la relación que tiene con sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
77. Con la confianza que se tienen sus hijos y usted	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
78. Con la atención que da a sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
79. Con la autosuficiencia de sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO
80. Con lo que le da a sus hijos	MUY SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	NADA SATISFECHO

Apéndice 2

ESCALA DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS

DESCRIPCIÓN GENERAL

Ficha técnica

Título: Escala de Apreciación del Estrés (EAE)

Autores: J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles.

Duración: Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.

Aplicación: Adultos, desde 18 a 85 años; individual y en grupo.

Significación: Se evalúa, a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto.

Características generales

Esta batería de Escalas sobre el Estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos.

Cabe destacar tres objetivos:

- 1) Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
- 2) Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
- 3) Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le sigue afectando.

Marco referencial teórico

Uno de nuestros propósitos ha sido la búsqueda de un modelo teórico que apoyase nuestra investigación empírica.

Creemos que los modelos teóricos y líneas de investigación de HOLMES y RAHE (1967) y LAZARUS (1966) nos ofrecen las directrices de nuestros trabajos y estudios aplicados.

Consideramos pues, que a lo largo del ciclo vital se dan abundantemente actividades, desempeño de roles, vivencias de sucesos, experiencias, situaciones que desencadenan estrés, ansiedad, nerviosismo, tensión y otros síntomas en los sujetos.

Pero no todos los agentes potencialmente estresantes están presentes en la vida de cada individuo, ni afectan de la misma manera. Al contrario, la respuesta al estrés es diferencial, depende de los agentes pero también de la reacción y capacidad de afrontamiento por parte del individuo.

Desde el planteamiento cognitivo el sujeto hace una valoración de los acontecimientos estresantes y también de sí mismo frente a ellos. Aunque el suceso pueda ser relevante o vital, su respuesta puede ser adecuada si el sujeto cuenta con la estrategia de afrontamiento adecuada (estrategia de afrontamiento cognitivo, afectivo, social,...).

En la vivencia del estrés, por supuesto, es fundamental el planteamiento cognitivo (de uno y del contexto), pero también lo es el afectivo – emocional de cómo se viva dicho suceso vital.

Estructura de la batería

La batería de pruebas sobre el estrés consta de cuatro escalas independientes:

- EAE – G: Escala General de Estrés
- EAE – A: Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos
- EAE – S: Escala de Estrés Socio- Laboral
- EAE- C: Escala de Estrés en la Conducción

Tienen en común el objetivo de analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Todas ellas presentan tres categorías de análisis:

- *Presencia* (SI) o *Ausencia* (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- *Intensidad* con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3)
- *Vigencia* del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

Dentro de cada escala los ítems recogen una vasta gama de factores que pueden generar estrés. Hemos elegido aquellos que consideramos más relevantes y frecuentes en cada ámbito de estudio y análisis.

Contenido de las escalas

Escala General de Estrés (EAE – G)

Esta escala tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo de cada sujeto.

Va dirigido a la población en general abarcando edades entre los 18 y los 60 años (ambos inclusive).

Como variables de control se tienen en cuenta la edad y el sexo.

La escala consta de 53 elementos distribuidos en 4 grandes temáticas:

- Salud
- Relaciones humanas
- Estilo de vida
- Asuntos laborales y económicos

Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A)

Esta escala intenta evaluar el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental.

Va dirigida a la población de personas mayores – ancianos – con edades comprendidas entre 66 y 85 años.

Como variables a analizar se han tenido en cuenta el sexo y el lugar de residencia (institucional o familiar).

Consta de 51 ítems agrupados en tres áreas:

- Salud y estado físico y psíquico
- Vida psicológica (afectiva y emocional,...)
- Vida social y económica

Escala de Estrés Socio – Laboral (EAE – S)

Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral.

Va dirigida a la población comprendida entre las edades de 20 a 60 años.

La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto:

- Trabajo en sí mismo
- Contexto laboral
- Relación del sujeto con el trabajo

Las variables a tener en cuenta en la muestra han sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional.

Escala de Estrés en la Conducción (EAE – C)

Esta escala tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo, etc.

Los 35 enunciados se han distribuido en las siguientes categorías:

- Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto)
- Relación con uno mismo
- Relación con otros conductores

La población a la que se ha aplicado la escala está formada por sujetos de edades comprendidas entre 20 y 60 años.

Factores de las escalas e interpretación de las mismas

A partir de los aspectos estudiados en la primera fase de aplicación empírica de cada una de las escalas, los distintos análisis factoriales nos han permitido determinar el número y la naturaleza de algunos factores básicos en cada una de ellas.

Justificación de los factores elegidos

La elección de los distintos factores se apoya en la técnica del análisis factorial de los componentes principales.

Material

Aparte del Manual, común a las cuatro escalas, la prueba incluye:

- Ejemplares (cuatro, uno para cada escala).

- Hoja de respuestas común a toda la batería.
- Material auxiliar: lápiz, goma de borrar, etc.

Normas de aplicación

Antes de comenzar la sesión de aplicación es conveniente conseguir un clima de empatía que favorezca la sinceridad y la honradez de los sujetos – sobre todo ancianos – y así evitar interpretaciones erróneas.

Se tendrá en cuenta, por otra parte, los requisitos habituales en cuanto se refiere a preparación del material, suposición de la sala en examen, condiciones ambientales adecuadas, etc.

Instrucciones específicas

El procedimiento a seguir es el mismo cualquiera que sea la escala que haya de aplicarse.

Una vez que todos los sujetos estén convenientemente acomodados, se reparten las Hojas de respuestas rogándoles que rellenen los datos que se piden en la cabecera de la misma. A continuación se añade:

“Tracen una cruz o un aspa en el recuadro que está detrás de las letras...” (dígase la que corresponde a la escala que va a aplicarse y compruébese que lo han hecho correctamente).

Se reparten a continuación los ejemplares de la escala que ha de aplicarse dejando la portada hacia arriba y advirtiendo:

“No escriban nada en esta hoja; en ella están las cuestiones que tienen que contestar. Pero antes vamos a leer las instrucciones que figuran en la portada al mismo tiempo que ustedes pueden hacerlo en voz baja para que todos entiendan lo que tienen que hacer y el modo de dar las respuestas”.

Se hace así y después de leer el ejemplo se añade:

“En el caso de que ustedes sufran o hayan sufrido un castigo o sanción que no han merecido deberán trazar una X encima de SI que aparece en la parte superior de la Hoja de respuestas, detrás de la palabra EJEMPLO; si no es así, pondrán la X encima de la palabra NO. Háganlo (SI ES NECESARIO, AYUDAR A LOCALIZAR EL ELUGAR EN DEBEN DAR SU RESPUESTA Y EL MODO DE HACERLO). Solamente si han contestado SI, deben preciar el grado de influencia que este hecho ha tenido o tiene sobre ustedes marcando otra X sobre uno de los números que vienen a continuación y según la siguiente escala: 0 = nada; 1 = poco; 2 = mucho; 3 = muchísimo. Por último, quienes hayan contestado SI, marcarán la letra A si todavía les está afectando y la letra P si les ha dejado de afectar o apenas les afecta.

“Han entendido bien todos lo que tienen que hacer? (ACLARAR, SI ES NECESARIO). Por favor, sean sinceros en las respuestas y contesten a todos los enunciados. Trabajen con rapidez y sin pensar demasiado sus contestaciones. Si se equivocan, rodeen

*con un círculo la marca que hayan hecho y pongan otra señal
¿preparados?, den vuelta a la hoja y empiecen”*

Cuando todos hayan terminado se recogen las Hojas y los ejemplares.

ESCALA DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS

ESCALA SOCIOLABORAL

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones y ansiedad.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello marcará con una X el “sí”, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida, de lo contrario, marcará “no”.

Sólo si ha marcado el “sí”, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que:

0 significa nada

1 significa un poco

2 significa mucho

3 significa muchísimo

En segundo lugar, debe indicar además:

Si todavía le está afectando marque “A”

Si ya le ha dejado de afectar o apenas le afecta, marque “P”

Ejemplo:

“Castigo inmerecido”	Si	No	0	1	2	3	A	P
----------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

Espere. no de vuelta a la hoja hasta que se le indique...

No. De Folio: _____

Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Puesto: _____ Área: _____

ENUNCIADOS	Si	No	0	1	2	3	A	P
1. Etapa de búsqueda del primer empleo	Si	No	0	1	2	3	A	P
2. Situación de empleo eventual o subempleo	Si	No	0	1	2	3	A	P
3. Estar en paro	Si	No	0	1	2	3	A	P
4. Etapa de preparación profesional	Si	No	0	1	2	3	A	P
5. Hacer el servicio militar	Si	No	0	1	2	3	A	P
6. Presentarse a una entrevista de selección	Si	No	0	1	2	3	A	P
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones	Si	No	0	1	2	3	A	P
8. Competitividad laboral	Si	No	0	1	2	3	A	P
9. Subida constante del coste de la vida	Si	No	0	1	2	3	A	P
10. Situación económica propia de la familia	Si	No	0	1	2	3	A	P
11. Deudas, préstamos, hipotecas	Si	No	0	1	2	3	A	P
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones o entrevistas	Si	No	0	1	2	3	A	P
13. Relaciones con los demás compañeros	Si	No	0	1	2	3	A	P
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales	Si	No	0	1	2	3	A	P
15. Tipo de trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
16. Horario de trabajo o cambio del mismo	Si	No	0	1	2	3	A	P
17. Ritmo de trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
18. Ambiente físico de tu trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
19. Desorganización del trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
20. Que supervisen constantemente tu trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
22. Excesiva responsabilidad laboral	Si	No	0	1	2	3	A	P
23. Toma constante de decisiones importantes	Si	No	0	1	2	3	A	P
24. Falta de alicientes en el trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
25. Trabajar ante un público exigente	Si	No	0	1	2	3	A	P
26. Limitaciones de tiempo para realizar el trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral	Si	No	0	1	2	3	A	P
28. Recibir constantes reproches de jefes y compañeros	Si	No	0	1	2	3	A	P
29. Existencia de enchufes en tu trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
30. No puede realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo	Si	No	0	1	2	3	A	P
31. Baja remuneración o disminución de ingresos	Si	No	0	1	2	3	A	P
32. Inseguridad en el puesto de trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
33. Trabajar en algo para lo que no estas preparado	Si	No	0	1	2	3	A	P
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar	Si	No	0	1	2	3	A	P
35. Vivir lejos de la familia	Si	No	0	1	2	3	A	P
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P

37. Cambio de puesto de trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
38. Período de baja laboral	Si	No	0	1	2	3	A	P
39. Viajar con frecuencia por razones laborales	Si	No	0	1	2	3	A	P
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
41. Pérdida de autoridad	Si	No	0	1	2	3	A	P
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
43. No haber conseguido los objetivos propuestos	Si	No	0	1	2	3	A	P
44. Fracaso profesional	Si	No	0	1	2	3	A	P
45. Éxito profesional alcanzado	Si	No	0	1	2	3	A	P
46. Tu futuro profesional	Si	No	0	1	2	3	A	P
47. Tener que hacer declaraciones a Hacienda	Si	No	0	1	2	3	A	P
48. Etapa de preparación de las vacaciones	Si	No	0	1	2	3	A	P
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo	Si	No	0	1	2	3	A	P
50. Cercanía de la jubilación	Si	No	0	1	2	3	A	P

¿Le interesa conocer sus resultados de manera individual?

Si / No

Le agradecemos su colaboración

Apéndice 3

CORRELACIÓN ENTRE CV GENERAL Y ESL

SUJETOS	CV	CENTILES	XY	X2	Y2
1	7.3	5	36.60	53.59	25
2	6.2	45	280.18	38.77	2025
3	7.9	10	78.54	61.69	100
4	7.1	5	35.52	50.47	25
5	8.0	5	39.79	63.32	25
6	7.4	5	37.02	54.81	25
7	7.5	5	37.26	55.52	25
8	8.3	35	290.63	68.95	1225
9	7.3	35	256.77	53.82	1225
10	8.1	10	81.00	65.61	100
11	6.4	15	95.60	40.62	225
12	8.1	5	40.74	66.40	25
13	8.2	5	40.82	66.66	25
14	6.5	20	130.65	42.68	400
15	8.4	30	250.86	69.92	900
16	8.4	5	42.18	71.17	25
17	7.5	45	336.79	56.01	2025
18	8.1	5	40.43	65.37	25
19	6.9	5	34.69	48.15	25
20	7.3	40	292.06	53.31	1600
21	7.3	25	183.25	53.73	625
22	8.0	5	40.06	64.19	25
23	7.2	30	217.35	52.49	900
24	7.6	50	379.49	57.60	2500
25	8.3	5	41.62	69.30	25
26	7.4	40	295.00	54.39	1600
27	8.0	25	200.99	64.64	625
28	8.2	25	204.04	66.61	625
29	7.0	45	314.71	48.91	2025
30	8.0	5	39.86	63.54	25
31	6.4	90	576.34	41.01	8100
32	7.5	5	37.58	56.49	25
32	241.85	685	5008.42	1839.74	27175
	58489.74	469225			

RXY= -0.436	Hay una correlación negativa o inversa entre la calidad de vida y el estrés sociolaboral del 43.63%, es decir, entre incrementemente el grado de estrés sociolaboral, la calidad de vida general disminuirá, y viceversa.
---------------------------------------	---

x= Calidad de vida
 Y= ESL
 n= 32
 |rxy|= 0.436
 Alfa= 5
 Coeficiente= 0
 Zr= 0.466
 Za= 0
 z= 2.5094868
 Nz= 1.96

Ho: La calidad de vida en general es independiente del estrés laboral
 Ha: La calidad de vida en general es dependiente del estrés laboral

Si $z > Nz$ se rechaza Ho

Respuesta: Se rechaza Ho

La calidad de vida en general es dependiente del estrés laboral
Con una confiabilidad del 95%

CORRELACIÓN ENTRE CV TRABAJO Y ESL

SUJETOS	CV	CENTILES	XY	X2	Y2
1	8.8	5	44.00	77.44	25
2	7.9	45	354.00	61.88	2025
3	8.6	10	86.00	73.96	100
4	7.9	5	39.25	61.62	25
5	8.6	5	43.00	73.96	25
6	7.1	5	35.42	50.17	25
7	8.1	5	40.67	66.15	25
8	9.0	35	315.00	81.00	1225
9	7.1	35	249.08	50.65	1225
10	9.0	10	90.00	81.00	100
11	8.7	15	130.50	75.69	225
12	8.7	5	43.67	76.27	25
13	9.0	5	45.00	81.00	25
14	8.1	20	161.00	64.80	400
15	7.7	30	230.00	58.78	900
16	7.6	5	37.83	57.25	25
17	8.3	45	375.00	69.44	2025
18	8.6	5	43.17	74.53	25
19	8.1	5	40.67	66.15	25
20	7.9	40	317.33	62.94	1600
21	6.9	25	172.08	47.38	625
22	8.8	5	44.17	78.03	25
23	7.0	30	209.00	48.53	900
24	8.2	50	411.67	67.79	2500
25	8.4	5	42.00	70.56	25
26	6.8	40	270.67	45.79	1600
27	8.8	25	220.00	77.44	625
28	8.5	25	212.50	72.25	625
29	8.1	45	363.00	65.07	2025
30	8.8	5	44.00	77.44	25
31	8.1	90	726.00	65.07	8100
32	8.8	5	44.00	77.44	25
32	261.92	685	5479.67	2157.49	27175
	68600.34	469225			

RXY= -0.306	Hay una correlación negativa o inversa entre la calidad de vida y el estrés sociolaboral del 30.64%, es decir, entre incrementos el grado de estrés sociolaboral, la calidad de vida trabajo disminuirá, y viceversa.
-------------------------------	---

x = Calidad de vida
 Y = ESL
 n = 32
 $|r_{xy}|$ = 0.306
 Alfa = 5
 Coeficiente= 0
 Z_r = 0.315
 Z_a = 0
 z = 1.696327
 N_z = 1.96

H_0 : La calidad de vida en el trabajo es independiente del estrés laboral
 H_a : La calidad de vida en el trabajo es dependiente del estrés laboral
 Si $z > N_z$ se rechaza H_0
 Respuesta: Se acepta H_0
**La calidad de vida en el trabajo es independiente al estrés laboral
 Con una confiabilidad del 95%**

CORRELACIÓN ENTRE CV PAREJA Y ESL

SUJETOS	CV	CENTILES	XY	X2	Y2
1	8.6	5	42.78	73.20	25
2	6.6	45	295.00	42.98	2025
3	8.9	10	88.89	79.01	100
4	8.5	5	42.50	72.25	25
6	8.6	5	42.78	73.20	25
7	8.4	5	42.22	71.31	25
8	8.9	35	311.11	79.01	1225
10	9.0	10	90.00	81.00	100
11	7.0	15	105.00	49.00	225
12	8.9	5	44.44	79.01	25
13	8.9	5	44.44	79.01	25
14	5.8	20	115.56	33.38	400
15	8.9	30	266.67	79.01	900
16	9.0	5	45.00	81.00	25
17	6.2	45	280.00	38.72	2025
18	9.0	5	45.00	81.00	25
20	9.0	40	360.00	81.00	1600
21	8.8	25	219.44	77.05	625
23	6.8	30	203.33	45.94	900
25	7.1	5	35.56	50.57	25
26	7.8	40	311.11	60.49	1600
27	3.9	25	97.22	15.12	625
28	7.8	25	194.44	60.49	625
29	6.4	45	290.00	41.53	2025
30	9.0	5	45.00	81.00	25
31	8.2	90	740.00	67.60	8100
32	8.6	5	42.78	73.20	25
27	214.4	585	4440.28	1746.09	23375
	45962.59568	342225			

$R_{XY} = -0.299$	<p>Hay una correlación negativa o inversa entre la calidad de vida y el estrés sociolaboral del 29.93%, es decir, entre incremento el grado de estrés sociolaboral, la calidad de vida de pareja disminuirá, y viceversa.</p>
-------------------	---

x= Calidad de vida
 Y= ESL
 n= 27
 |rxy|= 0.299
 Alfa= 5
 Coeficiente= 0
 Zr= 0.31
 Za= 0
 z= 1.518683641
 Nz= 1.96

Ho: La calidad de vida en pareja es independiente del estrés laboral
 Ha: La calidad de vida en pareja es dependiente del estrés laboral

Si $z > Nz$ se rechaza Ho

Respuesta: Se acepta Ho

La calidad de vida en pareja es independiente al estrés laboral
 Con una confiabilidad del 95%

CORRELACIÓN ENTRE CV HIJOS Y ESL

SUJETOS	CV	CENTILES	XY	X2	Y2
2	8.32	45	374.46	69.25	2025
10	9.0	10	90.00	81.00	100
11	7.0	15	105.00	49.00	225
12	8.6	5	43.04	74.08	25
14	7.1	20	141.43	50.01	400
15	8.1	30	244.29	66.31	900
16	8.8	5	43.75	76.56	25
17	9.0	45	405.00	81.00	2025
20	8.8	40	350.00	76.56	1600
23	9.0	30	270.00	81.00	900
25	8.5	5	42.32	71.64	25
27	9.0	25	225.00	81.00	625
28	8.6	25	215.18	74.08	625
29	8.0	45	358.39	63.43	2025
30	9.0	5	45.00	81.00	25
31	7.4	90	665.36	54.65	8100
16	134.07	440	3618.21	1130.58	19650
	17975.15	193600			

RXY= -0.296	Hay una correlación negativa o inversa entre la calidad de vida y el estrés sociolaboral del 29.63%, es decir, entre incremento el grado de estrés sociolaboral, la calidad de vida general disminuirá, y viceversa.
--------------------	--

x= Calidad de vida
 Y= ESL
 n= 16
 |rxy|= 0.296
 Alfa= 5
 Coeficiente= 0
 Zr= 0.34
 Za= 0
 z= 1.225887434
 Nz= 1.96

Ho: La calidad de vida con los hijos es independiente del estrés laboral
 Ha: La calidad de vida con los hijos es dependiente del estrés laboral

Si $z > Nz$ se rechaza Ho

Respuesta: Se acepta Ho

La calidad de vida con los hijos es independiente al estrés laboral
 Con una confiabilidad del 95%