



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA
PSICOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y EL BIENESTAR
LABORAL EN TRABAJADORES**

T E S I S

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

ARELY JOSELINNE MORALES RODRÍGUEZ
IRVIN ALEJANDRO GALLEGOS RAMÍREZ

DIRECTORA

Dra. MARÍA DEL PILAR MÉNDEZ SÁNCHEZ

ASESOR

Dr. RAFAEL PEÑALOZA GÓMEZ

TUTORA

Mtra. JULIETA BECERRA CASTELLANOS

SINODAL

Dra. LUZ MARÍA CRUZ MARTÍNEZ

SINODAL

Lic. SERGIO HÉRNANDEZ ALCALÁ

CIUDAD DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 2019



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.

ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
PSICOLOGÍA POSITIVA	8
CALIDAD DE VIDA	12
CALIDAD DE VIDA LABORAL	15
BIENESTAR	18
MODELOS EXPLICATIVOS SOBRE EL BIENESTAR SUBJETIVO	20
BIENESTAR LABORAL	23
Contexto laboral.	25
Contexto social.	26
Contexto familiar.	27
Contexto personal.	29
BIENESTAR PSICOSOCIAL	31
Afectos.	32
Competencias.	33
Expectativas.	34
EFECTOS COLATERALES	36
Somatización.	36
Desgaste.	37
Alienación.	38
ESTRÉS	40
ESTRÉS LABORAL Y ESTRESORES	42
AFRONTAMIENTO	44
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	46
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO	48
CLASIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	49
Resolución de Problemas.	50
Pensamiento Desiderativo.	52
Evitación del Problema.	53
Reestructuración Cognitiva.	54
Expresión Emocional.	55

Apoyo Social.	56
Retirada Social.	57
BIENESTAR Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	59
BIENESTAR LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	63
METODO	67
JUSTIFICACIÓN	67
Objetivo General.	68
Pregunta de investigación.	68
Hipótesis.	68
Variables.	69
Diseño.	69
Participantes.	69
Instrumentos.	71
Procedimiento.	72
RESULTADOS	74
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	81
REFERENCIAS	86
ANEXOS	95

RESUMEN

En el contexto laboral se busca el avance en lo económico, y también la percepción positiva hacia la misma empresa, procurando un bienestar en las personas que trabajan, las cuales a su vez proporcionan diversas formas de afrontar las problemáticas que surgen día con día. El objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en trabajadores. Se trabajó con una muestra no aleatoria intencional de 255 trabajadores (58.8% mujeres, 41.2% hombres), con edades de entre 18 y 67 años ($M= 35.67$, $DE = 10.270$), ellos tuvieron al menos 1 año de antigüedad en su puesto de trabajo. Para la medición de variables se utilizó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) y el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG). Se realizó el análisis estadístico Producto Momento de Pearson, para conocer el grado de relación variables; los resultados obtenidos indicaron que las estrategias Pensamiento Desiderativo, Retirada Social, Autocrítica y Evitación de Problemas se correlacionaron positivamente con las subescalas de Desgaste, Alienación y Somatización; mientras que las estrategias de Resolución de Problemas, Reestructuración Cognitiva y Apoyo Social se correlacionaron con las subescalas Expectativas y Desgaste. Además, las subescalas Afectos y Expectativas se correlacionaron de forma negativa con algunas estrategias de afrontamiento. Se concluye que existe una relación entre el bienestar laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la psicología se solía concentrar en identificar patologías, conductas anormales, así como desviaciones de lo considerado como sano; posteriormente, el rumbo se encaminó a la búsqueda de mejorar y crear propuestas de tratamiento de las enfermedades, así como métodos de investigación, teniendo un enfoque médico/clínico (desde y hacia la enfermedad). Si bien, dicho camino trajo grandes avances, también ha contribuido a dejar de lado ciertos aspectos, como lo son el bienestar, los valores humanos, las conductas prosociales, las emociones, entre muchos más aspectos positivos, por lo que, el creciente enfoque salugénico, complemento al modelo médico, este se encamina a la promoción y búsqueda del extremo favorable del continuo salud/enfermedad (es decir desde y hacia la salud) (Cuadra y Florenzano, 2003; Lupano y Castro, 2010).

Las investigaciones psicológicas centradas en indagar dichos aspectos, considerados poco relevantes a nivel cultural e intelectual, abrieron diversas líneas de investigación que van desde lo individual, como la búsqueda de rasgos de personalidad (por ejemplo, la capacidad para albergar el amor o la vocación), habilidades interpersonales, sensibilidad estética, entre otros; hasta un nivel social, donde se encuentran los estudios sobre las virtudes y los valores humanos (por ejemplo, la responsabilidad, el altruismo, la tolerancia, etc.); todo ello se concentra en la denominada Psicología Positiva (PP) (Mariñelarena-Dondena, 2012).

En el pasado se solían utilizar diversas palabras para indicar una satisfacción con la vida, siendo comunes palabras como prosperidad o felicidad, actualmente se han cambiado por términos como calidad de vida, bienestar e incluso algunos suelen utilizar la palabra salud. Sin embargo, esto crea problemáticas para el conocimiento científico, ya que el significado de dichas palabras y términos suele ser ambiguo y crear un consenso universal resulta importante, no sólo para reconocer las nociones relativas a dichos constructos, si no para averiguar si estos son medibles y cuantificables (Veenhoven, 2000).

Como menciona Herranz (2004) el abordaje conceptual de ciertos constructos psicológicos, inicialmente partieron de una perspectiva sociológica, en la cual se buscaban dimensiones objetivas y medibles, que conllevaron a la medición, por ejemplo, de aspectos tangibles para la calidad de vida, como lo son, número de coches por familia, número de habitaciones, número de electrodomésticos, etc. Sin embargo, a través de la perspectiva psicosocial, se comenzó a dar mayor importancia a las percepciones y valoraciones subjetivas que cada persona realiza a la situación que vive concretamente. Como concluye el mismo “*Se pone de manifiesto cómo*

los aspectos perceptivo-valorativos podían llegar a ser el denominador común más importante para la investigación” (Herranz, 2004, p. 3).

Ahora bien, teniendo en cuenta que el trabajo desempeña un papel prominente en la vida, ya que dicha actividad consume de forma significativa el tiempo y energía de las personas, además gracias a él se obtienen compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales, resulta necesario un análisis sobre este contexto, para tener en claro la función que desempeña el trabajo tanto para las personas como para las sociedades. El trabajo profesional es un pilar en la vida, ya que presenta implicaciones en las actividades diarias de las personas, las sociedades e incluso de la política; se debe aceptar que el trabajo es imprescindible para la supervivencia, y por lo tanto como lo menciona la Organización Internacional del Trabajo (OIT) *“el trabajo no debería matar, ni provocar enfermedades o discapacidades. Así mismo, el trabajo debería promover, que no violar, los derechos laborales y demás derechos humanos de quienes lo realizan” (OIT, 2018, p. 1).*

La OIT también menciona *“la idea de que el trabajo cumple con funciones específicas, no quiere decir que todas las personas deseen o esperen realizar una misma labor” (2018, p. 7).*

La actividad laboral puede llegar a constituirse como una fuente de bienestar, el cual a través del desempeño profesional puede obtenerse un nivel de activación o estimulación que muchas personas encuentran agradable, además el trabajo posibilita el establecimiento de relaciones sociales positivas, creando en los individuos un sentimiento de identidad y significado (Herranz, 2004).

Teniendo en cuenta el contexto social, económico y tecnológico que impera en la vida empresarial y productiva actual, se hacen notorias las nuevas exigencias que se requieren en el ámbito laboral, entre las que se encuentran la productividad, la calidad, la reducción de costos, la innovación, comercialización, entre otras más. Esto conlleva a diversas consecuencias para el trabajo en sí, es decir, se encuentra la reorganización de las actividades que lo conforman a su vez exigiendo que los mismos trabajadores se adapten a los constantes cambios emergentes (Peiró, 2004).

Algunos estudios, como el que realizó Verdugo junto a sus colaboradores en 2013, confirman la relación positiva entre la calidad de vida laboral y los resultados empresariales, destacando la influencia que ejercen las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores, entre ellas se encuentra *“la convivencia”*, la estabilidad laboral, así como la denominada flexibilización laboral, confirmando de este modo la relevancia de estas variables en el contexto profesional

(Huerta et al., 2011; Garrido-Pinzón et al., 2011). Cabe recalcar que el bienestar en el ámbito laboral no sólo se encuentra definido por las actividades y estrategias propuestas por la misma empresa, sino que las personas son las que proporcionan los factores psicológicos, emocionales, sociales y conductuales a los procesos, por lo que la empresa se integra y comparte creencias, valores, intereses y percepciones (Bedoya, Posada, Quintero y Zea, 2016). Es una realidad que existen diversos análisis e investigaciones vinculados a los conceptos de calidad de vida, bienestar laboral, salud organizacional, sin embargo *“la mayoría de estas han sido aplicadas en países desarrollados, siendo menor el número de investigaciones en países de menor desarrollo”* (Huerta et al., 2011, p. 660). En el caso de México resulta relevante realizar estudios con la finalidad de buscar la potencialización del trabajador para lograr, no sólo el bienestar de este, sino también una mejora en los procesos y la calidad de las mismas empresas como ya se mencionó antes.

Para el presente estudio se hará énfasis en la forma en que las personas afrontan las situaciones que les causan estrés, ya que como menciona Arciniega (2012), al estudiar las estrategias de afrontamiento se da la relevancia al elemento subjetivo de la persona, ya que el trabajador es quien percibe e interpreta los acontecimientos que lo rodean, y de esta forma las situaciones impactan en el bienestar del trabajador. Por lo tanto, el objetivo es identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos.

En el capítulo número uno, se realizará un breve repaso por la psicología positiva, abarcando tanto los objetos de estudio de dicha postura, así como la importancia de estudiar algunos conceptos a partir de dicha corriente, entre ellos, el de calidad de vida, bienestar, felicidad e incluso satisfacción que suelen utilizarse en un sentido similar (Herranz, 2004), por lo que se describirá el constructo de calidad de vida, así como el de Calidad de vida laboral.

Para poder realizar las diferencias con el constructo de bienestar, éste se abordará en el capítulo número dos; en primera instancia se recapitulan las diversas conceptualizaciones sobre el bienestar, en segundo lugar se destacarán los modelos explicativos más relevantes sobre el bienestar subjetivo, en tercer lugar se hablará sobre el bienestar laboral así como ciertas condiciones dentro del mismo contexto laboral; posteriormente, se analizan las conexiones con los contextos social, familiar y personal. Para finalizar el capítulo se retomará el modelo, propuesto por Beleño, Crissien, Silvera y Ucrós (2014), de bienestar laboral general (BLG) el cual se compone por el bienestar psicosocial (BP) y los efectos colaterales (EC).

Respecto al tercer capítulo se hará una breve descripción sobre el estrés y su efecto en el contexto laboral para así abordar el tema de afrontamiento al estrés, estilos y estrategias de afrontamiento, abarcando las diversas conceptualizaciones de dichos constructos; posteriormente, se realizará una revisión a la clasificación propuesta por Lazarus y Folkman (1986), para finalizar se describirán algunas de las estrategias, como son las siguientes: Resolución de Problemas, Autocrítica, Pensamiento Desiderativo, Evitación de Problemas, Reestructuración Cognitiva, Expresión Emocional, Apoyo Social y Retirada Social; las cuales, cabe señalar, se midieron con el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento adaptado al español por Cano, Rodríguez y García (2007).

En cuanto al cuarto capítulo se hace una recolección de diversos estudios empíricos que utilizan ambas variables, para cerrar con la justificación del estudio. Posteriormente, se presentan la metodología empleada para la presente investigación, así como los resultados obtenidos, los análisis realizados y la discusión de los mismos; para finalizar con las conclusiones y limitaciones, así como las referencias utilizadas y los anexos.

PSICOLOGÍA POSITIVA

Durante la segunda guerra mundial en la psicología se propusieron distintas metas, entre las cuales se encontraban curar la enfermedad mental, así como promover e identificar el talento; siendo la primera la que ha recibido mayor número de investigaciones, debido al intento de continuar con estas misiones es que surge la Psicología Positiva (PP) ya que como menciona Seligman (2003, p. 1) *“la psicología no es sólo el estudio de la debilidad del daño, es también el estudio de la fortaleza y la virtud; el tratamiento no suele arreglar lo que está roto, es también alimentar lo mejor de nosotros”*.

Así mismo, en 2011, Seligman afirma que el objetivo principal de la PP, es dar continuidad al enfoque salugénico, centrándose de esta forma, en el estudio del bienestar; además, señala que este constructo se ha logrado consolidar no sólo en el ámbito científico sino también en la población en general. Respecto a la psicología como ciencia, Mariñelarena-Dondena (2012) menciona que se realizó un giro hacia un paradigma de reflexión tanto teórico como metodológico, encaminado a la investigación con el fin de potencializar el psiquismo, así como las fortalezas y virtudes de las personas. En palabras de Castro (2010):

“La Psicología Positiva no abandona la idea de que las personas sufren y que se enferman, sino que deja de igualar la salud mental con la ausencia de enfermedad, es encargarse de potenciar aquello que funciona bien... la Psicología Positiva no pretende resolver los males de la humanidad pensando sólo en lo positivo” (p. 115).

Es así que se fue generando una preocupación e interés por el estudio del bienestar humano y los factores que contribuyen al mismo, sentando así las bases de diversos enfoques como lo son la psicología humanística y la misma psicología positiva en donde los estudios clásicos sobre el apego, inteligencia emocional, optimismo, conductas prosociales, valores humanos y creatividad, sólo para nombrar algunos, se volvieron relevantes (Castro, 2010).

Este enfoque representó una ampliación a la investigación de la psicopatología, aportando una mayor articulación teórica, en busca de fomentar investigaciones con sustento empírico, con la finalidad de que exista una garantía científica en las aplicaciones directas a la prevención de trastorno mentales, por lo que se destaca que la Psicología Positiva (PP) no debe ser confundida o ser tomada como símil de movimientos filosóficos y/o espirituales, ni con ejercicios de autoayuda, al contar con un rigor científico, el beneficio para la sociedad en general se denota en mayores niveles de bienestar, mayor capacidad para afrontar amenazas, y/o evitar la

aparición de diversos padecimientos físicos y mentales en la población (Castro, 2010; García-Alandete, 2014).

Por lo tanto, la misión de la PP, no es desconocer los aspectos negativos de las personas, sino complementar, identificando, describiendo y midiendo los diversos factores para lograr un mayor entendimiento de la psique humana. Si bien se busca un rigor científico basado en el positivismo clásico, es importante destacar la complejidad de los constructos psicológicos que son pilares para la PP; dichos pilares son: el estudio de emociones positivas, los rasgos positivos y por último las instituciones positivas (Castro, 2010; Lupano y Castro, 2010; Mariñelarena-Dondena, 2012).

De acuerdo a Seligman (2002), las formas o vías principales para alcanzar una vida plena, además de ser objetos de estudio, sirven también, como pilares de soporte para la investigación en la PP, las cuales se describen a continuación:

1.- La denominada *Pleasant Life*: denominada como “Vida Placentera” (Lupano y Castro, 2010, p. 47) o “Buena Vida” (García-Alandete, 2014, p. 20).

2.- El *Engagement Life*: traducido como Compromiso (García-Alandete, 2014, p. 20).

3.- El *Meaningful Life*: en ocasiones denominada como Vida Plena con Significado (Lupano y Castro, 2010, p. 48).

Dichos pilares funcionan como los objetos de estudios para las investigaciones encaminadas al desarrollo del denominado capital psíquico, iniciando con los estudios sobre el bienestar psicológico y la calidad de vida. En la última década, las crecientes investigaciones centradas en los constructos positivos, han dado frutos, desde publicaciones en revistas de psicología a nivel internacional (por ejemplo, en América latina la revista *Psicodebate* o la *American Psychologist*) hasta la creación de manuales de psicología positiva aplicada (Casullo, 2006; Castro, 2010).

Lupano y Castro (2010) rescatan el nivel subjetivo que proviene del estudio de diversos constructos, así como su interpretación temporal, por ejemplo, como bienestar, alegría y satisfacción en un tiempo pasado, o esperanza y optimismo en un tiempo futuro. Llegando a convertirse en un hito, pues tras el crecimiento y difusión de los temas que abarca la PP, en palabras de Casullo (2006):

Las investigaciones llevadas a cabo en campos no clínicos de la Psicología, por ejemplo, en la psicología social, del desarrollo, cultural, de la personalidad... va enriqueciendo y complementando las propuestas actuales de la Psicología Positiva: cultura y emociones, vínculos interpersonales, relaciones románticas, inteligencia emocional...

estructura de los valores humanos, estrategias de afrontamiento, el bienestar psicológico (p. 61).

Sin embargo, tal como lo mencionan Cuadra y Florenzano (2003) algunos constructos son susceptibles de ser estudiados empíricamente, tales como la felicidad, el optimismo o el mismo bienestar, sin embargo, es necesario mantener una perspectiva holística hacia los procesos y comportamientos humanos, realizando de esta forma un refuerzo a las metodologías tradicionales y actuales, al considerar tanto el énfasis de la psicología por la enfermedad mental así como los períodos de crisis inevitables en el crecimiento y madurez de los individuos, más los factores protectores (o positivos), se realiza una compensación dinámica, es decir juntando el estudio por ambos factores (junto a factores de riesgo o negativos) provoca que los temas se vuelvan complejos para comprender desde una perspectiva cerrada.

Y, tal como apunta Castro (2010), los constructos no resultan una novedad en el quehacer del psicólogo, ya que estos los han trabajado a lo largo de la historia, especialmente desde el enfoque humanista; las teorías sobre la motivación o la autorrealización, el sentido de la vida, entre otros temas más, son antecedentes de la psicología positiva. Lo que sí aporta este enfoque, es el rigor científico con que se realizan las investigaciones, la descripción de factores que componen a las variables, o como se menciona el mismo autor *“La Psicología Positiva (PP) considera que la felicidad no sólo se alcanza a través de emociones positivas, es decir, aquello que las personas consideran como sentirse bien, sino que, muchas veces, el logro de la felicidad no es placentero”* (p. 126). Lo cual da pie a que los constructos positivos se vean influidos por una diversidad de variables, que a su vez otorgan una vasta selección de líneas de investigación.

De esta forma, como señalan Lupano y Castro (2010) *“La PP aún adeuda la construcción de un modelo epistemológico unificado... ya que se observa un solapamiento de constructos y conceptos teóricos en lugar de un paradigma unificado y consistente”* (p. 52).

Al respecto Mariñelarena-Dondena (2012) menciona que son cuatro los indicadores en los que se demuestra una debilidad epistemológica:

- Utilización del método inductivo y pretensión de objetividad genuina
- Coexistencia de paradigmas yuxtapuestos
- Ausencia de una teoría unificada y coherente de partida
- Desinterés por el contexto socio-histórico

Es que a través de conocer dichas debilidades en las bases de la PP, se pueden reafirmar el carácter científico de la misma, para ello, los programas actuales de la psicología positiva

han comenzado a aplicarse en los diversos campos profesionales, dando de esta forma aportaciones novedosas, por parte de los académicos, donde se destaca la aplicación e investigación en diversos contextos, por ejemplo, a nivel individual, en escuelas, empresas y organizaciones, han arrojado luz sobre la teoría y la práctica de esta misma corriente. El impulso que otorga el conocimiento de la PP a las nuevas generaciones, se encuentra inmerso en la incorporación de un enfoque binocular, que permite un mejor abordaje al psiquismo humano (Castro, 2010; Gancedo, 2010; Mariñelarena-Dondena, 2012).

Además, como se menciona *“el nuevo siglo, con sus nuevas demandas, necesita profesionales capaces de trabajar tanto desde la enfermedad como desde la salud”* (Gancedo, 2010, p. 98).

La Psicología como ciencia, se ha consolidado de forma teórica en aspectos positivos relevantes (tales como emociones positivas, salud positiva, bienestar, etc.) y también ha desarrollado herramientas de evaluación validadas en diversos contextos, por lo que se continúa con el quehacer respecto al psiquismo y la parte subjetiva del humano (Lupano y Castro, 2010).

Expuesto lo anterior se determina que la Calidad de vida ha sido un concepto derivado del estudio de la Psicología Positiva, es por ello que en el siguiente apartado se centrará en dicho constructo.

CALIDAD DE VIDA

Para comprender lo que es la Calidad de vida (CV), Veenhoven (2000) destaca que el término suele utilizarse para hacer referencia a la calidad de una persona, es decir, se suele usar a nivel individual; sin embargo, en ocasiones el sentido de este término se centra en una evaluación del individuo y su medio, o incluso a un nivel colectivo, refiriéndose a ciertas personas con características similares (por ejemplo, “calidad de vida de las mujeres o calidad de vida de los niños”). También, se debe señalar que su uso no es exclusivo para la vida humana, ya que también “*se usa también para animales, por ejemplo, en discusiones sobre la matanza de ganado*” (Veenhoven, 2000, p. 3).

Dicho término suele presentar diversos problemas, entre los cuales se destaca el uso tan amplio que se le atribuye, como mencionan Urzúa y Caqueo-Urizar (2012), la naturaleza de la diversidad en el concepto de calidad de vida puede deberse a que el término implica una medición multidisciplinaria, en la cual existen 3 grandes ramas de las ciencias, que se interesan en la cuantificación de la misma, y estas son la Economía, la Medicina y las Ciencias Sociales. Dado que se trata de abarcar demasiados aspectos un consenso no se había logrado llevar a cabo. Es por ello que el término ha evolucionado, incluso la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la Calidad de vida como “*La percepción del individuo de su posición en la vida, en el contexto de la cultura y sistema de valores en que vive, y en relación a sus objetivos, expectativas, valores e intereses*” (OMS, 1996, p.385).

El término ha sido utilizado para diferentes fines, desde investigaciones en la salud, hasta el ámbito político, este último se ha utilizado para describir y comparar parámetros globales tanto de sociedades como de países enteros, volviéndose de esta forma una expresión común, que suele centrarse en la persona como eje principal (Verdugo, Schalock, Arias, Gómez y Jordán, 2013).

Para Veenhoven (2000) el término CV denota dos significados, el primero que habla de la presencia de condiciones necesarias para una buena vida y, el segundo, que implica la práctica de vivir bien como tal. Dichas condiciones pueden coincidir, pero no concurren necesariamente, es así que existe también una diferencia entre estos dos aspectos, en donde existe una calidad de vida “supuesta” y una calidad de vida “realizada”.

Palomba (2002) menciona que el concepto representa un término multidimensional abarcando desde las políticas sociales que buscan mantener buenas condiciones de vida “objetivas” así como un alto grado de bienestar “subjetivo”, a su vez, incluyendo la satisfacción colectiva de

las necesidades básicas para vivir. Por su parte, Reig (2003) propone una definición, en la que la mayor relevancia la poseen los aspectos comportamentales y el bienestar subjetivo, vinculándose con una amplia gama de dimensiones en la existencia humana, las cuales van desde lo más básico (comida o protección) hasta lo más elevado (autorrealización y felicidad). De este modo las ocupaciones y comportamientos, y el cómo se experimentan estos, van a explicar una parte sustancial de la Calidad de vida. Si uno hace aquello que quiere hacer es mucho más probable que experimente calidad, éxito y bienestar psicológico.

Al tratarse de un fenómeno complejo para evaluar, dado su multidimensionalidad, se han utilizado diversas formas para medir la calidad de vida, abarcando tanto los indicadores objetivos como los subjetivos; dentro de los primeros indicadores se suele incluir desde conductas, así como los indicadores sociales (como salud, vivienda, educación, seguridad, etc.) mientras que los aspectos subjetivos, van desde la evaluación de la satisfacción o el bienestar (Palomba, 2002; Herranz, 2004; Verdugo et al., 2013).

Palomba (2002) propone que para realizar una evaluación completa de la CV es necesario implicar los siguientes factores:

- Factores materiales: entendido como recursos que puede poseer una persona a través de ingresos monetarios, salud física, nivel de educación, etc.
- Factores ambientales: características de la comunidad donde se vive, por ejemplo, el nivel de seguridad, presencia o ausencia de transporte y movilización, acceso a servicios básicos de vivienda.
- Factores de relacionamiento: refiriéndose a relaciones con la familia, amigos y otras redes sociales, como organizaciones civiles y/o religiosas.
- Políticas gubernamentales: dentro de este rubro se considera la perspectiva desde un ámbito social y político.
- Bienestar subjetivo: evaluación sobre la satisfacción de los recursos disponibles, así como del disfrute de los mismos, no sólo por medio de su mera posesión.

Otra propuesta sobre qué dimensiones abarca el concepto de calidad de vida es realizada por Urzúa y Caqueo-Urizar (2012), categorizando de la siguiente forma:

- a) Como condiciones de vida: esta se compone de la suma de puntajes de ciertas condiciones como lo son la salud física, las interacciones sociales, las posesiones materiales, etc.
- b) Como satisfacción con la vida: aquí se usa de sinónimo la satisfacción, que se traduce a una suma de las percepciones en distintos dominios de la vida.
- c) Como la suma de las condiciones de vida y la satisfacción con la vida
- d) Como la suma de las condiciones de vida y la satisfacción con la vida, todo medido bajo los valores personales de las personas.
- e) Como la suma de las condiciones de vida y la satisfacción con la vida, todo medido bajo la Evaluación que realiza las personas a las circunstancias que viven.

Dentro de esta última concepción, se hace énfasis en la carga cognitiva y subjetiva de las personas, dejando en claro que estas son quienes dan sentido a las condiciones y situaciones que viven (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012).

Siendo así, con el paso de los años la globalización ha traído cambios en distintos ámbitos, desde lo social, lo tecnológico, la dinámica familiar e incluso el ámbito laboral, el cual no ha sido la excepción para un incremento en el trabajo tanto mental como emocional, trayendo incluso una mayor frecuencia de interacción social (compañeros, clientes, proveedores, subordinados, etc.), actividades a distancia, espacios y jornadas laborales, etc., los cuales son algunos de los cambios tangibles que ha sufrido el ámbito profesional, presentando consecuencias para la salud y bienestar de los trabajadores, es decir, impactando en los componentes de la calidad de vida, modificándolos o en su caso redefiniéndolos (Garrido-Pinzón et al., 2011; Huerta et al., 2011).

Retomando lo anterior, se explicará cómo es definida la calidad de vida dentro del ámbito laboral e incluso cuáles son sus orígenes.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

La Calidad de Vida Laboral (CVL) en palabras de Huerta et al. *“Es un proceso a través del cual una organización responde a la necesidad de los empleados para desarrollar mecanismos que les permitan compartir completamente, en la toma de decisiones, el diseño de sus vidas de trabajo”* (2011, p. 663). Lo cual permite que dicha calidad en las empresas, funcione como un factor determinante a la hora de medir resultados empresariales. Volviendo así, los centros de trabajo en promotoras de salud y bienestar, permitiendo que variables como el compromiso, valores empresariales, identidad y adaptación laboral incrementen, y a su vez se refleje en mejoras en la calidad del trabajo (Garrido-Pinzón et al., 2011).

La Calidad de vida proporciona un marco de referencia integrador que puede promover el bienestar individual, familiar, incluso en el ámbito de prestación de servicio y apoyos (Verdugo et al., 2013). En lo que respecta a la actividad profesional, Herranz (2004) determinó que la calidad de vida laboral es el término usado para referirse a la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus aspectos objetivos (condiciones, seguridad, higiene, salario, etc.) como subjetivos (experiencia vivida por el trabajador).

El término “Calidad de Vida Laboral” tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinada al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación de FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente popular fenómeno de la “alienación del trabajador” simbolizado por las huelgas entre la población activa mayormente joven (Segurado y Agulló, 2002).

El trabajo ha sido una materia de necesidad y supervivencia, cuyas características han evolucionado y la composición de la misma también se ha modificado. De tal manera que Verdugo et al., (2013) mencionan que, para aplicar el concepto de calidad de vida en el ámbito laboral se deben cubrir ciertos aspectos como:

- Incrementar el Bienestar Personal.
- Aplicarse teniendo en cuenta la herencia cultural y étnica individual.
- Promover el cambio individual y en la comunidad.
- Aumentar el grado de control personal y de oportunidades individuales.
- Ocupar un papel en la recogida de evidencias, con el fin de identificar predictores significativos de una vida de calidad y valorar el grado en que los recursos mejoran el efecto positivo.

Por lo tanto, al hablar de Calidad de Vida Laboral, se suelen relacionar dichos factores con las distintas estrategias, permitiendo analizar cómo se enfrenta la gente ante elementos estresantes determinados: enfermedades crónicas, estresores cotidianos (como un fuerte ritmo de trabajo o la pérdida del puesto de trabajo), las mismas condiciones físicas (como tecnología, medios materiales, localización física, iluminación, temperatura, etc.) las económicas (salarios, prestaciones, beneficios) y las condiciones organizacionales (tales como la estructura, la participación, el diseño de puestos, la formación, etc.) son sólo algunas variables que influyen en la calidad de vida laboral y la salud del trabajador (Herranz, 2004; Vázquez, Crespo y Ring, 2008; Garrido-Pinzón, et al., 2011).

Ya que dicha calidad muestra una relación íntima entre diversos aspectos del ambiente laboral, el conceptualizar dicho constructo resulta fundamental para estudiarlo, Granados (2011) menciona que se deben tener en cuenta 2 principales factores (objetivos y subjetivos), así como su disposición temporal de las mismas (antecedentes y consecuentes), construyendo de esta forma cuatro perspectivas para el estudio de la calidad de vida laboral (CVL):

- Factores antecedentes objetivos: aquí la CVL se muestra como el conjunto de estructuras y prácticas al interior de la organización, que crean una realidad sobre la situación del trabajador.
- Factores antecedentes subjetivos: la CVL se construye como una adaptación subjetiva a la situación, a través de procesos de interpretación que, a su vez, afectan el bienestar laboral.
- Factores consecuentes objetivos: se traduce a que la CVL es un ajuste entre persona y puesto de trabajo.
- Factores consecuentes subjetivos: los distintos componentes y elementos de la estructura interna del bienestar y como lo experimenta el trabajador, es la CVL.

Por lo tanto, se encuentran 2 vertientes, una sobre las condiciones del propio trabajo, y otra sobre el aspecto interno de la persona; volviéndose un campo de actuación para el psicólogo laboral.

Además, como indican Salazar, Torres, Pando, Aranda y Zúñiga:

Para el profesional de la salud englobar calidad de vida y el bienestar subjetivo con el concepto de salud sería erróneo y supondría una ruptura del marco conceptual. Confundir los aspectos físicos y materiales, económicos y sociales con los de salud es una forma de perder

capacidad operativa sobre todos ellos, por lo cual es necesario identificar tanto los factores objetivos y subjetivos del término de calidad de vida (2011, p. 57).

Así una vez clara que es la calidad de vida y la calidad de vida laboral, se llega a la conclusión de que una evaluación del mismo constructo puede abarcar una extensa cantidad de variables, por lo tanto, la investigación se centrará en el aspecto cognitivo y subjetivo del mismo, el Bienestar, el cual es descrito a continuación.

BIENESTAR

La conceptualización del Bienestar ha emergido básicamente de dos relevantes tradiciones filosóficas, las cuales son definidas de la siguiente manera:

- Bienestar Hedónico: Es la narrativa predominante durante las últimas dos décadas pues se define en términos de consecución de placer y evitación del dolor el cual se puede dar a partir del bienestar subjetivo y, afectivo el cual se refiere a la experiencia frecuente de situaciones con afecto positivo (Culbertson, Fullagar y Mills; 2010).
- Bienestar Eudaimónico: Se conceptualiza como el nivel de pleno funcionamiento en una persona relacionándose con el concepto de felicidad (Hahn, Frese, Binnewies y Schimth, 2012).

Siendo el Bienestar parte fundamental de la corriente positiva y de la siguiente investigación, este refleja una nueva dimensión considerada (cultural e intelectualmente) poco interesante y es por esta misma razón que es necesario definirlo como un concepto científicamente válido; Wilson hizo una amplia revisión sobre el bienestar subjetivo concluyendo que la persona feliz es *“joven, saludable, bien educada, bien pagada, extrovertida, optimista, libre, religiosa, casada, con alta autoestima, moral de trabajo, aspiraciones modestas, de cualquier sexo y de amplia gama de niveles de inteligencia”* (Wilson, 1967 p. 294). Desde esa fecha hasta ahora las investigaciones han ido evolucionando siendo un primer punto el correlacionar el bienestar con características demográficas como lo son edad, sexo, ingreso, salud, etc. Los estudios examinaban las diferencias personales, con el fin de seguir la corriente positivista y obtener un “Bienestar medible” (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999; García, 2002).

Actualmente existen diversos consensos, de los cuales se destacan las siguientes ideas principales:

1. El Bienestar tiene una dimensión básica y general que es subjetiva
2. El Bienestar está compuesto por dos facetas básicas, una centrada en los afectos emocionales y otra centrada en los aspectos cognitivos valorativos.

García (2002) mencionó que el Bienestar debe entenderse como un estado dinámico, ya que está sujeto a un principio de la interrelación dialéctica entre lo biológico, lo social y lo psicológico. El Bienestar Subjetivo puede ser descrito en tres elementos: el carácter subjetivo, que es la propia experiencia de la persona; la dimensión global, incluye una valoración de todos los aspectos de su vida; y la necesaria inclusión de medidas positivas. La anterior taxonomía

se ve claramente reflejada en la siguiente definición: “*El Bienestar (subjetivo o psicológico) consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva*” (Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2010, p. 157).

Las personas suelen realizar dicha evaluación en dos niveles, en los pensamientos y en los afectos, en el plano cognitivo, el grado de satisfacción respecto a su vida, se logra tras conocer la discrepancia entre las aspiraciones y la consecución de logros, esto crea una percepción que va desde la realización personal al fracaso y/o frustración. Por otra parte, el elemento afectivo, se refiere al grado experimentado por la persona respecto a sus sentimientos, emociones y estados de ánimo más frecuentes. Este último componente pone en evidencia la influencia que tienen los tipos de personalidad que existen, así como la combinación de durabilidad de determinada emoción y susceptibilidad a la misma por parte de la persona. Por lo que cada evaluación se vuelve particular, tomando en cuenta también las circunstancias, provocando que el calificar un Bienestar; una valoración positiva estará dada por los sujetos que presente a su vez mayor Bienestar Subjetivo (García, 2002).

Salas-Auvert (2008) indicaron que, además de la personalidad hay otros factores que influyen en el bienestar, tales como: la salud, la edad, el género, estado civil, la condición económica y el comportamiento; también se encuentra asociado con sentirse con suficiente control tanto en el ambiente interno (por ejemplo, las cogniciones, emociones, conductas y fisiología), así como en el ambiente externo (como lo interpersonal, lo material, lo político, lo económico, etc.). Relacionándose con el bienestar subjetivo, que es el grado en que una persona juzga de un modo general o global su vida en términos positivos o, en otras palabras, en qué medida la persona está a gusto con la vida que lleva tanto en lo personal, lo social y lo laboral.

Para complementar el tema del bienestar se detallarán algunos modelos teóricos explicativos sobre el Bienestar Subjetivo.

MODELOS EXPLICATIVOS SOBRE EL BIENESTAR SUBJETIVO

El tema del Bienestar Subjetivo no cuenta con una sola teoría explicativa, si no que se basa en distintas teorías que abarcan diversos aspectos, entre ellas:

- La Teoría de la Autodeterminación, propuesta por Ryan y Deci en el año 2000, parte del supuesto de que las personas pueden ser proactivas y comprometidas o bien, inactivas o alienadas y que ello dependerá en gran parte de la función de dicha condición social en la que ellos se desarrollan y funcionan. Las investigaciones, como la de Ryff y Keyes en 1995, se enfocan en las condiciones que facilitan el contexto social versus las que dificultan los procesos naturales de la automotivación y el desarrollo psicológico sano. Los seres humanos poseen ciertas necesidades psicológicas innatas que son la base de una personalidad automotivada e integrada y que, además, los ambientes sociales en que se desarrollen fomentan o dificultan estos procesos positivos.

Estos contextos sociales son claves en el desarrollo y funcionamiento exitoso. Los contextos que no proporcionan apoyos para estas necesidades psicológicas contribuyen a la alienación y enfermedad del sujeto. Usando metodologías empíricas, identificaron tres necesidades psicológicas básicas, universales e innatas: ser competente, ser autónomo y tener relaciones interpersonales. La gratificación de estas necesidades es una clave predictiva del bienestar subjetivo y el desarrollo social.

Cuando las personas se motivan intrínsecamente son capaces de cumplir sus potencialidades y desarrollar progresivamente desafíos cada vez más grandes. Este modelo implica la importancia del contenido de las metas ya que muestra los tipos de actividades en las cuales los individuos se comprometen, las razones para el compromiso y el progreso hacia las metas, lo que tendría un profundo impacto en el bienestar subjetivo del individuo.

- El modelo multidimensional del Bienestar Subjetivo está basado en la literatura sobre desarrollo humano, Ryff y Keyes (1995) proponen que el funcionamiento psicológico estaría conformado por una estructura de seis factores: autoaceptación, crecimiento personal, propósitos de vida, relaciones positivas con otros, dominio medioambiental y autonomía. Mismos en sus investigaciones, los autores encontraron que el crecimiento personal y los propósitos de vida disminuyen con el tiempo (ambas características propias de la adultez) y que el dominio medioambiental y la autonomía crecen con el

tiempo (adulthood tardía y vejez). Dichos hallazgos sugieren que el significado o la experiencia subjetiva del Bienestar van cambiando a lo largo de la vida. También se destaca que tanto, entrevistando a adultos medios y más viejos, que hombres como y mujeres mencionaron las buenas relaciones con otros, como uno de los más importantes aspectos de su bienestar psicológico. Este modelo ha sido utilizado en las investigaciones en Iberoamérica de Casullo (2002).

- El modelo de acercamiento a la meta, establece que estas últimas junto con los valores, son estados internalizados que funcionan como guías principales en la vida de las personas, además de que, las luchas personales (caracterizadas por ser constantes en la vida diaria) pasan a segundo término; el modelo se construye en las diferencias individuales así como los cambios que presenta el desarrollo del bienestar, siendo ambos fundamentales para conocer los marcadores del bienestar, que varían en los individuos dependiendo de lo antes mencionado (Oishi, 2000). Al usar la meta como principal propulsor para conservar y mantener el bienestar, tomando en cuenta al área que se le concede especial importancia habla de cómo difieren las fuentes de satisfacción. Diener y Fujita (1995) investigaron la covariación entre los recursos que tienen las personas (como lo son el dinero, apoyo familiar, habilidades sociales e inteligencia) con el Bienestar, concluyendo que aquellas presentan un grado de congruencia en sus metas y sus recursos, estos últimos se vuelven predictores de bienestar. Es importante destacar que aquellas personas que no cuentan con los recursos suficientes para lograr ciertas metas, modifiquen las ya mencionadas. Incluso algunas metas fijadas, dentro de un mismo dominio, difieran dependiendo del logro de otras metas en el pasado. Pero con el tiempo, es probable que los recursos particulares tengan sólo una relación modesta con el Bienestar; pareciera ser que las personas pueden lograr a menudo su bienestar psicológico emparejando sus metas con los recursos que ellos poseen. Por lo que, encontrar predictores más específicos, requiere de investigaciones profundas, ya que las metas y valores difieren por culturas, dependiendo de las necesidades y valores imperantes (Cuadra y Florenzano, 2003).

La diferenciación de las dimensiones objetivo-subjetivo intensificaron el análisis individual frente a una evaluación social o estructural, por lo que el abordaje sobre los componentes internos toma mayor relevancia (García, 2002). Además, como mencionaron Diener y Seligman (2004) este interés por evaluar y monitorizar el bienestar se ha llevado incluso al campo laboral, dado que, en el actual contexto de crisis, los costos, los recortes indiscriminados

de personal, la especialización, han amenazado el equilibrio entre el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. Por lo que, dentro de los desafíos no sólo para los psicólogos organizacionales, sino para economistas, inversionistas, incluso políticos; es revertir la tendencia de reducir costes de forma indiscriminada, porque si deteriora la Calidad de Vida Laboral, puede desencadenar un círculo vicioso que deteriora la productividad (Peiró, Ayala, Tordera, Lorente y Rodríguez, 2014).

En términos generales, como se ha mencionado antes, se suele asociar al bienestar con la perspectiva hedónica del mismo, por lo que la búsqueda de placer frente al displacer, al considerarse una amplia gama de indicadores, desde los espacios físicos, emocionales y sociales, a su vez permite determinar cuáles son los riesgos (tanto psicológicos como sociales) que pueden afectar a las personas; contribuyendo a mantener información clave para la prevención, detección e intervención en diversos contextos (Alfaro, Casas y López, 2015).

En el campo de lo laboral, tanto el Bienestar como la satisfacción se han mostrado como predictores de permanencia y productividad laboral (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007). Por lo expuesto anteriormente a continuación se abordará el tema del bienestar subjetivo dentro del ambiente laboral, con la finalidad de contextualizar más la presente investigación.

BIENESTAR LABORAL

El ámbito laboral es y ha sido un tema de interés en diversas disciplinas, ya sea por la gran cantidad de energía, tiempo y recursos que se invierten o por los beneficios que se obtienen de él, estos pueden ser económicos, sociales o personales; dentro de los beneficios personales se encuentra el desarrollo que se puede obtener como persona, el crear nuevas habilidades y capacidades; obtener una satisfacción del trabajo mismo. Sin embargo, también existen obstáculos y situaciones que puede llegar a frenar la consecución de las metas; para ellos las personas deben enfrentarse a esas situaciones y superarlas constantemente; existiendo diversas formas de afrontar dichos escenarios (Mejía, Laca y Gondra, 2009).

El Bienestar en el trabajo o Bienestar Laboral (BL) *“es un estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado por la experiencia en las actividades que realiza”* (Patlán, 2016, p. 126).

Sin embargo, algunos estudios sobre BL muestran una falta de consenso en la definición de este constructo, por ejemplo, Baptiste (2009) lo definió en términos de condiciones materiales y experiencias en el trabajo, mientras que Schulte y Vainio (2010) lo definen en términos de un florecimiento.

Casales (2004) menciona que se pueden distinguir cuatro perspectivas teóricas sobre el BL, cada uno enfatizando ciertos aspectos:

- Enfoque ecologicista: se suele analizar la relación entre las personas y los espacios físicos del mismo trabajo, evaluando el ambiente y el estilo de vida que llevan los trabajadores.
- Enfoque económico: centrándose en el nivel de ingreso, gasto e inversión que deben realizar las personas, por lo tanto, suele prestar mayor atención a los financiamientos y manejo de recursos que debe realizar la sociedad.
- Enfoque sociológico: se refiere al conjunto de condiciones observables, y por lo tanto, objetivas, que posee la persona y la comunidad donde habita; suele enfocarse en las variables demográficas como lugar de residencia, actividades familiares, ocio, etc.
- Enfoque psicosocial: este contempla la interacción de la percepción de uno mismo y del mundo en el que se encuentra.

Dentro de este último, se hace mención sobre los recursos ante las dificultades y conflictos de la vida diaria, así como el papel de los estados afectivos (tanto positivos como negativos) en las actividades ocupacionales y laborales (Casales, 2004).

Por su parte, Díaz et al., (2006) indicaron que el BL, siguiendo la línea de bienestar subjetivo, es un factor que mantiene relación con la satisfacción de vida del trabajador. El Bienestar se ha relacionado con el desarrollo de las capacidades y sobre todo con el crecimiento personal. El trabajador con más satisfacción será aquel que logrará alcanzar la gran mayoría de sus necesidades sociales y personales en su empleo, ya que muchas veces actúan con más entusiasmo en las tareas que realizan. De modo que el Bienestar Laboral es el conjunto de aquellas actitudes generales de un individuo hacia el puesto que desempeña, actitudes influidas por la calidad de vida, resultado de la relación entre las características de su ambiente de trabajo y el nivel de satisfacción experimentado por determinado trabajador.

Mientras que Blanch et al., (2010) señalaron que el BL se compone de la percepción positiva (bienestar psicosocial) y efectos negativos (daños colaterales) que se crean a partir de las condiciones de trabajo. Es así que dicho bienestar requiere también una conceptualización rigurosa que considere los desarrollos de la investigación sobre el bienestar general en donde la mayor parte se ha centrado en los componentes hedónicos. Con base en ello se ha prestado atención a diferentes constructos como la satisfacción en el trabajo o las emociones positivas y resulta difícil encontrar estudios con alguna conceptualización más amplia.

El Bienestar Laboral, por lo tanto, responde a la satisfacción tanto de necesidades organizacionales como individuales en el marco del propio trabajo, a su vez, teniendo en cuenta los cambios políticos y culturales, se promueven constantes renovaciones para lograr competir en el mercado, generando nuevos retos sobre calidad, gestión, innovación y productividad; las empresas y organizaciones deben tener en cuenta cómo cada trabajador dimensiona y satisface sus propias necesidades básicas, volcándose de esta forma, a una perspectiva psicosocial. Al generar un ambiente humano, enfocado en los trabajadores, el trabajo diario se verá reflejado en los comportamientos, la manera de realizar las actividades, incluso en el sentido de pertenencia y lealtad hacia la misma organización; volviendo, de esta forma, el interés sobre BL en una herramienta eficaz para facilitar la funcionalidad y eficacia de la organización. (Durán, 2010; Estrada y Ramírez, 2010).

Dicho lo anterior, se debe recordar que el trabajo como una actividad social, y al ser parte de la vida diaria de las personas, se vuelve un estado dinámico, provocando que el BL se vea

modificado e influido por diversas variables, que a su vez dependerán del contexto, entre los más destacables se encuentran los contextos referidos a familia, entorno social y factores personales; haciendo que el trabajo pueda ser fuente de bienestar y/o al mismo tiempo, de malestar; a continuación dichos contextos serán descritos con la finalidad de conocer más sobre la relación de estos con el bienestar laboral.

Contexto laboral.

En primer lugar, se abordarán algunas de las condiciones básicas que debe cubrir el mismo trabajo, ya que como se hace mención en la Ley Federal de Trabajo en su artículo 3°:

El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es un artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoro para el trabajador y su familia (Cámara de Diputados, 2012, p. 1).

Este consenso sobre lo que el trabajo debería garantizar, es una preocupación a nivel global, como menciona la OIT: “...el trabajo debería promover, que no violar, los derechos laborales y demás derechos humanos de quienes lo realizan” (2018, p. 1).

Para lograr lo expuesto anteriormente, es necesario retomar el tema de calidad de vida laboral, ya que como mencionan Segurado y Agulló (2002) y Patlán (2016), al existir ciertas condiciones, se permite que exista una realización, satisfacción, desempeño y bienestar en el trabajo, estos mismo agrupan en 4 grupos de factores, dichas condiciones para asegurar un trabajo digno

- a) Factores de la organización y el trabajo
- b) Factores del ambiente de trabajo
- c) Factores del entorno sociolaboral
- d) Factores individuales

El primer grupo hace referencia hacia las condiciones de trabajo que son inherentes al mismo (Patlán, 2016), tales como:

- Contenidos de trabajo: refiriéndose a la posibilidad de desempeñar un trabajo significativo para la persona que lo realiza.
- Retribución económica: como derecho a percibir un salario básico que sea equivalente al desempeño de actividades que tenga el trabajador.

- Autonomía: grado de libertad e independencia con que se pueden tomar decisiones respecto a las actividades del trabajo.
- Estabilidad: entendido como la seguridad y certidumbre respecto a conservar y permanecer en un puesto de trabajo, por el tiempo o periodo que se establezca, evitando que el trabajador sea despedido o removido de su puesto.
- Horario: haciendo referencia a las jornadas laborales, los días de descanso, periodos de vacaciones, etc. Establecidos por la normatividad y acuerdos correspondientes.

Respecto al segundo grupo este abarca tanto a las condiciones físicas como de relaciones interpersonales, que garanticen la seguridad y salud en el lugar de trabajo (Granados, 2011), algunas de estas se refieren a:

- Medioambiente físico: tal como mobiliario (edificios, espacio de trabajo) como servicios básicos (como agua, luz, ventilación, etc.)
- Medioambiente tecnológico: entendido como los equipos, componentes y material necesario para realizar las actividades, también abarcando la actualización y capacitación del personal para manejar dicho equipo.

Se destaca que ambos grupos, se encuentran relacionados entre sí, además de que todo lo antes mencionado se deben basar en lo establecido en el Título Tercero de la Ley Federal de trabajo (Cámara de Diputados, 2012).

Dado que los dos siguientes grupos abarcan una cantidad mayor de factores, estos se abordarán de manera general en los siguientes apartados, primero se explicarán los factores sociolaborales dentro del contexto social.

Contexto social.

La vida de las personas suele determinarse por circunstancias ajenas a ellas, muchas veces implicando el contexto político y social, por lo que estas influyen en el bienestar de las mismas, a través de leyes, políticas públicas y el denominado “Estado del Bienestar”, que corresponde al conjunto de ciertas instituciones estatales proveedoras de políticas sociales, las cuales son dirigidas a la mejora de las condiciones de vida y a propiciar la integración de grupos sociales con el fin de nivelar e igualar sus recursos materiales, derechos ciudadanos, y en especial de aquellos que implican directamente al Bienestar básico de las personas. También las políticas públicas sociales que se suelen aplicar, afectan la distribución de las distintas oportunidades vitales de los ciudadanos, así como la mejora de su Calidad de vida y de su Bienestar personal.

En general, las políticas públicas afectan al individuo, y al conjunto social; dicho de otra manera, las políticas sociales son generalmente de carácter redistributivo ya que comportan transferencias y equilibrios de recursos y capacidades entre unos ciudadanos y otros (Moreno, 2003).

Referente al Bienestar Laboral, el ámbito social incluye distintas nociones sobre los derechos civiles, sociales y políticos, los cuales en cierta medida son iguales. No obstante, el apoyo que se recibe de parte de la sociedad puede ser conceptualizado a partir de dos perspectivas (Escobar, Puga y Martín, 2008):

1. Cuantitativa-Estructural: en esta se evalúa la cantidad de vínculos o relaciones que establece un individuo con su red social, lo que se refiere al apoyo social percibido.
2. Cualitativa-Funcional: centrada en la existencia de relaciones significativas y la evaluación o apreciación subjetiva que realiza el individuo de la adecuación del apoyo que recibe, lo que se refiere al apoyo social percibido

Por lo tanto, la misma interacción socioeconómicos y de la misma organización a la que pertenezca la persona, es la que transforma y/o condiciona en ocasiones, el medio de trabajo, a pesar de lo dispuesto en las normativas referentes a la no distinción entre trabajadores (por ejemplo por motivos de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social), sin embargo, esto no disminuye la capacidad que tienen los individuos para crear y/o modificar dicho medio de trabajo (Segurado y Agulló, 2002; Cámara de Diputados, 2012).

Ahora, en lo que respecta a los factores individuales abarca una cantidad mayor de variables, por lo que se dividirán en 2 contextos, explicando en primer lugar los referentes al contexto familiar y posteriormente al contexto individual.

Contexto familiar.

La familia es concebida, en general, como un grupo que busca resolver ciertos dilemas a través de la satisfacción de las necesidades básicas y primitivas de las personas, así como disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad; se señala que el trabajo y la familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven al “nicho ecológico” básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser comprendidos de manera separada, dado que los roles a desempeñar en ambos ámbitos, exigen demandas y presiones; los sentimientos que se pueden generar pueden ser o bien positivos (motivación, entusiasmo, responsabilidad, etc.) o negativos (frustración y estrés) que a su vez repercutirán en la salud de los individuos (Jiménez y Moyano, 2008; Patlán, 2016).

Sin embargo, debe existir un equilibrio entre ambos contextos, familiar y laboral, ya que de acuerdo con Frone (2003) esta concepción se denomina “equilibrio Trabajo-Familia”, el cual tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo en como un trabajador puede enriquecer la vida familiar y establece un equilibrio positivo.

La creciente incorporación de la mujer al mercado laboral, la redefinición sobre lo que es una familia, las determinantes políticas y sociales, y los avances en el mismo, han provocado un creciente interés por investigar dicho tema, por ejemplo, Ortega, Rodríguez y Jiménez (2013) mencionan que este equilibrio presenta dos visiones:

- Negativa: donde se suele argumentar que las personas que experimentan estrés y fatiga dentro del trabajo, frecuentemente llevan interacciones hostiles a su núcleo familiar, volviéndose menos sensibles y participativos en los problemas familiares.
- Positiva: centrada en aquellos temas, donde las personas suelen usar sus propias habilidades y conductas, para conciliar ambas esferas, también se destacan aquellos esfuerzos y políticas implementadas por las empresas para promover dicho equilibrio.

Otra perspectiva más se han centrado en la percepción que poseen los individuos respecto a sus roles, bajo un ámbito mayormente subjetivo, se establece que existen conflictos generados por el hecho de poseer dos roles distintos, junto con las expectativas que se tienen sobre ellos mismos, más todas las condiciones en las que se trabaja (jornada, cargas de trabajo, ambiente, etc.); ante tales situaciones y conflictos las personas deben establecer formas de afrontarlos, estableciendo estrategias centradas al interior de su familia (Riquelme, Rojas y Jiménez, 2012).

Por su parte, Greenhaus, Collins y Shaw (2003) establecen que, para lograr el equilibrio entre estos roles familiares y laborales, se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres principales componentes:

- Tiempo: dedicar una cantidad similar de tiempo al trabajo y a los papeles familiares.
- Niveles de compromiso: de igual manera, regular los niveles de compromiso psicológico, tanto en la familia como en el trabajo.
- Equilibrio de satisfacción: se debe tener un nivel similar de satisfacción en ambos dominios.

Dado que se requiere una cantidad considerable de recursos, tanto personales (como energía, tiempo, compromiso), organizacionales (flexibilidad, autonomía y toma de decisiones en los

puestos de trabajo) e incluso sociales y políticos (búsqueda de equidad de género, no discriminación en el ámbito laboral) este tema se ha vuelto una línea de investigación bastante amplia (Ortega et al., 2013), por ello a continuación se abordarán algunas de las investigaciones que se ha realizado a nivel individual.

Contexto personal.

La psicología como parte de la rama de las ciencias de la salud, ha mostrado gran preocupación por el estudio de variables sociodemográficas que inciden en la misma salud de los individuos, tales como la edad, el género, estado civil, nivel educativo (García, 2002). Dentro del ámbito laboral, los estudios se han centrado en su mayoría en el comportamiento organizacional de las personas; algunos concentrando la investigación en temas como la motivación, tipo de personalidad, liderazgo, y demás temas referentes a la administración de personal.

Los estudios de estas variables, suelen coincidir en el gran papel que juegan los mismos individuos en su ambiente, por ejemplo, respecto a la variable de motivación, se tienen ya establecidas teorías sobre la motivación organizacional, postuladas incluso desde el año de 1968, las cuales se mencionaran a grandes rasgos, siendo las siguientes propuestas de Velázquez (2006):

- Teoría X o Tradicional: sus postulados son que las personas no quieren trabajar y que sólo lo hacen con la finalidad de conseguir dinero, además de que, para asegurar la calidad de las actividades, son mejores las tareas simples y repetitivas.
- Teoría Z o de Relaciones Humanas: menciona que las personas quieren sentirse importantes y ser parte del centro de trabajo, buscan ser parte de esa “familia” que algunas organizaciones proponen.
- Teoría Y o de Recursos humanos: aquí se propone que el trabajador puede presentar iniciativa y mostrar una mayor responsabilidad de sus actividades, siempre que el ambiente sea propicio, y las decisiones sean tomadas en conjunto de jefes y subalternos.

En todas estas teorías se hace referencia a cómo es el propio trabajador el que está en busca de conseguir metas y cumplir con sus obligaciones, teniendo en cuenta la posición del mismo, así como elementos de carácter subjetivo (tales como la valoración de esfuerzo recompensa, y el llamado salario mental) que tendrán un impacto en el proceso intelectual y emocional que muestre el individuo respeto a su centro de trabajo (Davis y Newstroom, 2007).

Además, la conciliación de la vida personal con la profesional es un tema relevante en las relaciones laborales, pues en distintos ámbitos del entorno empresarial, económico y social se aboga por encontrar una optimización entre el tiempo dedicado a la vida profesional y el tiempo invertido en la vida personal. Siendo de esta manera, el trabajo puede tener una repercusión sustancial en el bienestar afectivo de los trabajadores; a su vez, la Calidad del Bienestar de éstos en el trabajo influye en su comportamiento, en su toma de decisiones y en su interacción con los compañeros, situaciones que también trascienden a la vida familiar y social (Ariza, 2002).

En resumen, en palabras de Estrada y Ramírez (2010, p. 2):

“El Bienestar Laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización empresarial y para sus directivos. Su diagnóstico resulta de gran utilidad pues permite adoptar un plan de intervención dirigido a superar las insuficiencias detectadas y que obstaculizan la plena integración y compromiso de los trabajadores en la misión empresarial”.

Dicho lo anterior, es menester de la psicología organizacional, ser partícipe, ya sea promoviendo, evaluando o interviniendo sobre el Bienestar Laboral, aunado a los distintos aspectos relacionados, entre ellos el enfoque del bienestar psicosocial, el cual será explicado en el siguiente apartado.

BIENESTAR PSICOSOCIAL

Retomando el concepto de salud se puede decir que el Bienestar Psicosocial:

“Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades... es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad, y depende de la más amplia cooperación de las personas y de los Estados” (OMS, 2014, p.1).

Se denota que al tomar un enfoque psicosocial sobre el Bienestar, y específicamente en el bienestar laboral, se puede resaltar la importancia de cada área influyente en la vida de los trabajadores, los procesos psicosociales básicos que construyen y configuran la realidad laboral y, a su vez, también se pueden referenciar las desventajas y consecuencias que conllevan los mismo factores organizacionales, mostrando una interdependencia entre lo laboral y lo extralaboral (Granados, 2011; Beleño et al., 2014).

Para esta investigación, se hace uso del modelo teórico de Bienestar Laboral General de Blanch et al. (2010), el cual se sintetiza en la figura 1. El mismo, se encuentra compuesto por el aspecto psicosocial, en el cual se abarca desde de los sentimientos, habilidades y cogniciones del trabajador, lo cual se traduce a la percepción de los Afectos, Competencias y Expectativas referentes al ambiente y el trabajo en sí; de la misma forma este modelo utiliza la aparición de Efectos Colaterales para reafirmar el Bienestar, estos aspectos de carácter negativo se manejan bajo el criterio de Somatización de enfermedades, Desgaste físico y mental y/o Alienación al puesto de trabajo.

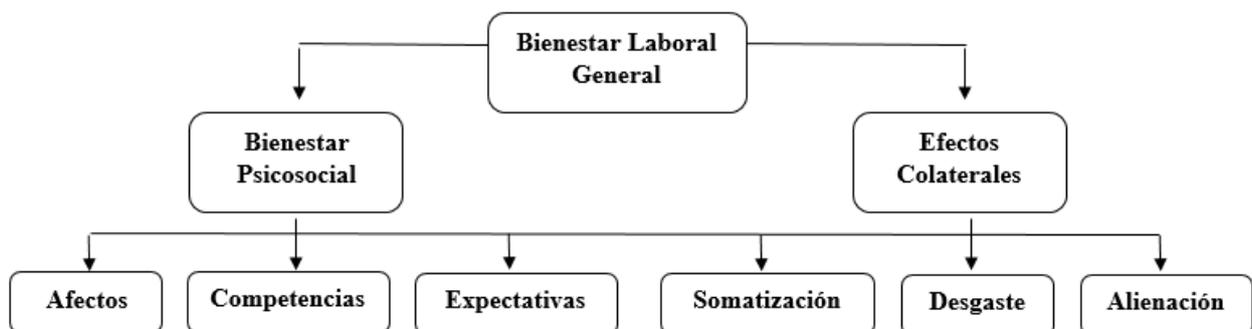


Figura 1. Modelo Teórico de Bienestar Laboral General. Fuente: Adaptado de Blanch et al. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas (p. 160).

Beleño et al., (2014) señalaron que el Bienestar Psicosocial en el trabajo representa el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. El Bienestar

Psicosocial vislumbra la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está sumergido, de la misma manera va afectar en su Bienestar Psicológico. Este Bienestar Psicosocial, se compone de los Afectos, Competencias y Expectativas percibidas por los trabajadores:

Afectos.

Los afectos, o también llamados, afectividad, es una disposición emocional o esquema derivado de las emociones, que se diferencia de estas últimas por su duración y estabilidad, sin estar dirigido a un objeto intencional específico. En ocasiones se ha equiparado el concepto de estado de ánimo con los lazos de afectividad generados, y estos usualmente suelen conceptualizarse en dos dimensiones: desde lo agradable a lo desagradable, o desde lo positivo a lo negativo (Balladares y Saiz, 2015).

Peiró (2004) señaló que el bienestar psicológico es entendido como un estado afectivo, en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado. Las personas que experimentan esta sensación tenderán a sentirse dinámicos, contentos, entusiastas en su lugar de trabajo. Todo lo contrario, ocurre en aquellos que desarrollen un afecto negativo. Este mismo autor señala la importancia que presentan los cambios y consecuencias de las actividades laborales, tales como pasar de una actividad menos física a una actividad prominentemente mental, el trabajo en equipo y a su vez del aumento de la diversidad de dichos equipos laborales, las nuevas tecnologías de información y comunicación, etc. Las cuales impactan sobre el estado afectivo del trabajador, provocando un ambiente de constante adaptación, por lo cual se ponen en juego diversos mecanismos de autocontrol y autorregulación.

Esta regulación emocional crea una modificación de la experiencia emocional, la cual abarca desde la respuesta fisiológica, la expresión verbal/ no verbal, la conducta hasta la misma experiencia, este proceso de manejo de los hechos, suele infundir dosis de estrés y puede causar cambios en la afectividad a largo plazo, por ejemplo, una regulación de emociones (tanto positivas como negativas) suele promover un funcionamiento social efectivo y adecuado; la mezcla de emociones suelen reforzar o crear estados de ánimo que pueden durar un mayor tiempo que la emoción misma, impactando en la vida cotidiana de las personas, incluso cuando el acontecimiento ha ocurrido tres meses atrás (Da Costa, Páez, Oriol y Unzueta, 2014).

El afecto, tanto positivo como negativo, ha mostrado ser un regulador de la satisfacción y el bienestar dentro del ámbito laboral; este puede influir en la evaluación que realizan los

individuos en su contexto, esto más las condiciones de trabajo, el ambiente donde se desarrollan las actividades, así como minimizar o reforzar ciertas conductas que predisponen a los trabajadores percibir como positivo o negativo su lugar de trabajo (Perez y Azzollini, 2012).

Competencias.

Las competencias se definen como: *“Un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional”* (Tejada y Navío, 2005 p. 2).

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2003) menciona que las competencias presentan ciertos elementos que las caracterizan, en primer lugar se menciona que estas son inherentes a las personas, segundo, son contextualizadas y delimitadas por el ambiente, tercero, representan potenciales que pueden ser desarrollados, cuarto, nacen de habilidades articuladas con un conocimiento práctico. Y dado que el dominio de ciertos saberes es un requisito para que los trabajadores sean capaces de actuar y realizar las actividades que se les solicitan en el ámbito profesional, el enfoque actual en las organizaciones se centra en buscar personas competentes.

Sin embargo, como mencionan Catalano, Avolio de Cols y Sladogna (2004) las competencias al manejarse como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, no deben ser confundidas con el término de capacidad; ser capaz y ser competente, distan de ser términos iguales. La definición de competencia se integra el conocimiento y la acción. Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico reflexivo, y al otorgar la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, se crea un proceso de aprendizaje de las mismas capacidades que a su vez, permiten desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se deben tomar y con los procesos sobre los cuales se debe actuar responsablemente (Tejada y Navío, 2005).

Estas mismas se utilizan como indicadores sobre el grado en que las personas poseen recursos (ya sea emocionales, cognitivos y psicomotores), para lograr enfrentar las presiones y así cumplir con las demandas del trabajo (Córdoba, 2008). Logrando así, que las competencias laborales se desempeñan como un vehículo para incrementar el talento humano y gestionar los riesgos ocupacionales (como accidentes y enfermedades), por medio de respuestas innovadoras y creativas de los mismos trabajadores. El desarrollo de las mismas proviene de un conjunto

de formación académica, experiencias y actitudes, lo cual desemboca en un proceso de aprendizaje que se va reforzando y modificando con el paso del tiempo. A nivel institucional, los enfoques tomados por las empresas se encaminan a resolver problemas en los procesos, o bien, mejorarlos y llegar a una mejor administración de los recursos humanos (Vega, 2016).

Expectativas.

El Bienestar en el trabajo representa el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, abarcando muchos aspectos. Este Bienestar vislumbra la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está sumergido (Beleño et al., 2014).

Peiró (1993) mencionó que existen factores que contribuyen al Bienestar Psicológico del ser humano. Estos factores se encuentran relacionados en gran medida con las expectativas que cada individuo tiene. Centrándose en el trabajo se puede decir que las expectativas se vinculan con la motivación intrínseca, el diseño de tareas asignadas, las condiciones de trabajo y las relaciones, las cuales al ser sanas contribuyen en gran medida para potencializar la motivación. Un desajuste en las expectativas y la realidad percibida conlleva a una insatisfacción laboral, sentimientos no placenteros; por lo tanto, consecuencias negativas en aspectos de diversas índoles.

Davis y Newstrom (2007, p. 148) hacen referencia a que las expectativas representan a la percepción de un desempeño exitoso de las tareas que se llevan a cabo, es decir la expectativa es *“la fuerza de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo, producirá la realización de una tarea... la expectativa suele ser la probabilidad de una conexión entre el esfuerzo y el desempeño”*. Por lo que, por medio de las experiencias que viven día con día, las personas aprenden a asignar valores a sus esfuerzos y a las recompensas disponibles en ese momento.

Ahora, el mercado laboral, se ha demostrado una panorámica distinta al proceso de inserción a dicho ambiente, el grado de formación y las oportunidades que tradicionalmente se requerían para alcanzar el éxito, han cambiado a un nivel internacional, logrando que este mismo proceso se componga tanto del grado de formación y especialización, así como la oferta y orientación que tienen las mismas empresas. Los procesos que aplican las organizaciones se encuentran encaminados a una toma de decisiones, que a su vez busca estar en sintonía con las exigencias sociales, por lo que los mismos requisitos que se suelen solicitar han impactado en la vida cotidiana, por ejemplo la búsqueda laboral durante el mismo periodo de formación es ahora una necesidad, la experiencia es un punto clave para tener estabilidad laboral, por lo que los

empleos temporales se ha convertido en una opción, otro cambio más se refleja en el radio de búsqueda para solicitar un empleo; estos cambios, entre otros más, han impactado tanto en las actitudes como en las expectativas que poseen las personas que están por ingresar a un trabajo y de la misma forma en las personas que ya se encuentran en uno (González y Martínez, 2016).

Por lo que, no sólo se ha evaluado el polo positivo que es el bienestar, si no que se tiende a corroborar el mismo bienestar, a través de la ausencia de los efectos negativos que pueden aparecer en el contexto laboral (Blanch et al., 2010). Considerando lo anterior, a continuación se presentan algunos efectos colaterales que pueden presentar los trabajadores.

EFFECTOS COLATERALES

Por efectos colaterales, se entiende a aquellos daños causados de forma involuntaria o accidental, derivados de actividades orientadas a lograr otro tipo de resultados, por lo que la aparición de dichas consecuencias es un producto secundario e indirecto de las condiciones y formas de realizar las tareas. Dentro del ambiente laboral, el estrés generado por las actividades y tareas, suelen contraer efectos en distintos niveles y cuando existe un desequilibrio entre las exigencias y capacidades, comienza a predominar lo negativo que lleva a mermar la salud física de las personas hasta su motivación y actitud frente al trabajo (Beleño et al. 2014).

A continuación, se abordan los 3 principales efectos colaterales que se presentan en el campo profesional.

Somatización.

De un modo genérico el término refiere a una queja física, que ocasiona malestar. Se considera como uno de los más frecuentes y problemáticos fenómenos que encaran los médicos a nivel de atención primaria. Es un término genérico que incluye un amplio rango de fenómenos clínicos, una variedad de procesos que conducen al paciente a buscar ayuda médica por síntomas o malestares del cuerpo los cuales, a veces, aun cuando no existe evidencia médica de los mismos, el paciente erróneamente lo atribuye a una enfermedad orgánica (Di Silvestre, 1998).

La relación entre la somatización y lo psíquico ha sido relevante para el mismo estudio de lo mental, ya que la predisposición a dicho fenómeno se ha catalogado como un trastorno, como se explica en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastorno Mentales (DSM-5) el diagnóstico del mismo se centra en *“los síntomas positivos y los signos (síntomas somáticos angustiantes y pensamientos, sentimientos y comportamientos anormales en respuesta a estos síntomas), más que en la ausencia de una explicación médica para los síntomas somáticos”* (Asociación Americana de Psiquiatría (APA), 2014 , p. 209).

La variación presente en dichos síntomas, es un resultado de una interacción de múltiples factores dentro del contexto cultural en el que se desarrollan las personas, desde cómo se identifican y clasifican sensaciones corporales, hasta el estilo de vida de las mismas, la búsqueda de atención médica ha llevado a destinar una gran cantidad de recursos (tales como interconsultas, tratamientos, diagnósticos), tanto por parte de los especialistas en la salud, como de la misma gente, con el fin de encontrar un sustento de explicación a dichos síntomas, sin considerar que estos pueden tener un origen psicosocial; considerando de esta forma a dichos

síntomas como expresiones de sufrimiento personal dentro de un determinado contexto cultural y social, que a su vez conllevan sentimientos de ineffectividad y frustración por la falta de mejoría y alivio de los mismos (Guzmán, 2011; APA, 2014).

Además, a pesar de no tener un origen físico específico, se ha correlacionado que el estrés puede causar síntomas físicos, categorizados como somáticos, ya que el cuerpo responde fisiológicamente al estrés emocional. También puede causar ansiedad, que a su vez activa el sistema nervioso autónomo y las hormonas como la adrenalina, aumentan el ritmo cardíaco, la presión arterial y la cantidad de sudor; generando de esta forma síntomas como nerviosismo, inquietud, incapacidad para relajarse, inestabilidad emocional, y estos a su vez pueden causar enfermedades tales como insomnio, hipertensión, problemas digestivos, alcoholismo y tabaquismo, cefaleas, entre otros más; incluso se han detectado padecimientos únicos dentro del ámbito laboral tales como el síndrome de Burnout o Mobbing (Velázquez, 2006; Coduti et al., 2013). A continuación, se describen algunos síntomas en dichos padecimientos laborales.

Desgaste.

El término de desgaste relacionado con lo profesional consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. Esta disminución relevante puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción de la persona. El desgaste ocupacional se ha asociado con rasgos de personalidad, con género y la percepción de apoyo, a la pérdida de eficacia profesional, con diferencias factoriales por algunos grupos ocupacionales, con diferencias factoriales entre nacionalidades, se ha asociado a locus de control y flexibilidad como predictores del desgaste (Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001).

En ocasiones se ha considerado como sinónimo el término cansancio o también de fatiga laboral, ya que la exposición prolongada a la tensión generada por las actividades laborales, no permiten disminuir el ritmo de trabajo; se crea un estado de agotamiento que repercute en la vitalidad y energía de las personas, provocando apatía hacia el trabajo e incapacidad para lograr las metas y objetivos profesionales, incluso sin poder recuperarse tras días de descanso continuo, algunas profesiones cuyo trabajo implica un continuo contacto con las personas (como los profesionales de la salud, orientadores, trabajadores sociales) suelen tender a mostrarse irritables (Davis y Newstroom, 2007; Coduti et al. 2013).

En la actualidad este desgaste tanto físico, emocional y cognitivo, es la principal característica del llamado síndrome de *Burnout*, donde la persona tras un periodo más o menos largo de

trabajo constante y voluntario, se muestra desmotivado y falta de interés por las actividades de su trabajo, además de las diversas consecuencias a nivel orgánico de esta constante exposición al estrés, se ven afectadas las relaciones interpersonales, provocando que la persona comience a perder el contacto con las demás personas e incluso consigo mismo (Rodríguez y De Rivas, 2011). Esta pérdida del sentido en el trabajo es parte de la denominada alienación laboral, la cual será descrita a continuación.

Alienación.

La alienación es un modo de experiencia según la cual una persona se siente ajena o alejada de sí mismo, en donde se implica una extensa desconexión o desarraigo de un individuo de las cosas, gente, e ideas del mundo que les rodea. La alienación laboral tiene su origen en los escritos de Karl Marx, en los cuales se entendía como el resultado de una contradicción entre el trabajo de un empleado y su propia naturaleza humana (Manrique de Lara y Caamaño, 2010).

Ritzer (2002) menciona que la alienación como constructo incluye diversos componentes, siendo estos los siguientes:

- a) Actividad productiva: La alienación ocurre y nace de las mismas actividades que deben realizar los trabajadores para poder así satisfacer sus necesidades, esto a través del intercambio del trabajo por un salario.
- b) Producto: Este proceso no sólo es hacia las tareas, también incluye un desinterés hacia lo que se produce, es decir hacia la causa última del trabajo mismo.
- c) Compañeros de trabajo: A pesar de la naturaleza de colaboración que implica el trabajo en sí, las relaciones interpersonales se ven fragmentadas, creando de esta forma que el sujeto quede aislado en todo sentido.
- d) Potencial humano: Siendo el componente más general de dicho constructo, se vuelve un problema cuya importancia radica en la concepción de uno mismo, *“los individuos se realizan cada vez menos como seres humanos y quedan reducidos en su trabajo al papel de animales, bestias de carga o máquinas inhumanas”* (Ritzer, 2002, p. 204).

Si bien, la alienación es un proceso donde el trabajador se siente insatisfecho, sin motivación y ajeno a todo el ámbito laboral, este mismo denota el efecto negativo que puede llegar a ocurrirle a una persona, demostrando de esta forma que el centro de trabajo puede no contar con las herramientas para promover el bienestar en este mismo contexto. La alienación, hace que el trabajo lejos de ser algo que dignifique, se transforme en algo que denigra. No es un

reencuentro, es un desencuentro donde uno nunca se vuelve a encontrar con aquello que lo motive. Provocando repercusiones en la salud, tanto mental inclusive física de las personas. Una forma de salir de la alienación es recuperar el valor de uso, lo placentero, lo útil y lo agradable, inclusive lo estético. La desalienación es una práctica social (Ritzer, 2002; Aguirre, 2015).

Con respecto a lo antes mencionado, el bienestar, en cualquiera de sus contextos, es partícipe de una calidad de vida; constructo bastante amplio que abarca diversos significados pero que en general apunta a la búsqueda de la buena vida, aquella que se disfruta, que satisface al que la vive y que produce estados de felicidad. Sin embargo, como ya se mencionó anteriormente, existen presiones que la gente va sufriendo a lo largo de su vida cotidiana, a este se le suele conocer como estrés, y éste suele ser inevitable, cuando estas presiones comienzan a sobrepasar los límites y capacidades de las personas, provocan los efectos negativos anteriormente descritos (Davis y Newstroom, 2007).

Dicho lo anterior, cuando algo suele interponerse ante el alcance de alguna meta se debe recurrir a distintas formas para alcanzar el objetivo deseado, a estas formas se les suele llamar estrategias de afrontamiento. Se puede entender que dichas estrategias son aquellos recursos psicológicos, cognitivos y conductuales con las que cuenta cualquier ser humano, y que suele poner en marcha al encontrarse con alguna situación estresante y aunque no siempre se obtengan resultados favorables sirven para generar, evitar o disminuir ciertos conflictos que de alguna manera pueden atribuir beneficios personales o de fortalecimiento (Macías, Madariaga, Valle, Zambrano; 2013).

Para dar continuidad a este tema, en el siguiente capítulo se explicará con más detalle el contexto del estrés y de las estrategias de afrontamiento.

ESTRÉS

Estrés es una palabra que proviene del inglés *stress*, que a su vez proviene del verbo latino *stringere* y su compuesto *di-stringere*. Dicha palabra fusiona las concepciones de jalar y estirar por un lado y apretar y comprimir por el otro. Es un fenómeno tanto psicológico como fisiológico definido como “*una respuesta corporal ante cualquier demanda de la situación*” (Hans Selye citado por Velázquez, 2006, p. 229), o bien “*un juicio cognitivo del individuo que nos produce temor al pensar que sus recursos personales sean incapaces de dar respuestas a las demandas generadas por un acontecimiento particular*” (Richard Lazarus citado por Velázquez, 2006, p. 230).

Por lo que este se encuentra presente a lo largo de toda la vida de las personas; incluso existe la diferencia entre el “estrés positivo” (o también llamado eutrés) y un “estrés negativo” (conocido como distrés). Por lo tanto, se asume a este fenómeno como un mecanismo de defensa natural, que busca la adaptación de la persona al medio ambiente; cuando una experiencia es percibida como estresante entran en juego diversas reacciones, que dependerán en su mayoría por la valoración cognitiva que cada individuo le otorgará a dicha valoración, (Durán, 2010).

Velázquez (2006) retoma el modelo de Hans Selye sobre las etapas básicas sobre el estrés, donde las divide en:

- Etapa de Alarma: en esta la persona se encuentra en alerta ante cualquier cambio en el ambiente que pueda resultar una amenaza para la integridad del mismo.
- Etapa de Resistencia: se pasa a esta fase cuando se cataloga como amenazante el estímulo y la persona lo combate.
- Etapa de Agotamiento mental y físico: esta etapa ocurre tras la resolución de la situación, ya sea de forma favorable o desfavorable, el organismo requiere de un descanso para afrontar la siguiente situación.

Por su parte Durán (2010) menciona que el estrés posee un ciclo, donde existe un desequilibrio en el sistema, y este abarca desde la aparición del estímulo (conocido como estresor), la tensión provocada por el desequilibrio, la reacción y respuesta a la misma tensión y posteriormente la resolución del mismo estímulo, que puede desembocar en una relajación por resolver la problemática o un agotamiento por no resolverla y se vuelve a iniciar el ciclo, todo esto rodeado por el ambiente que puede facilitar o bien obstaculizar la búsqueda del equilibrio en la persona, este modelo se muestra en la figura 2.

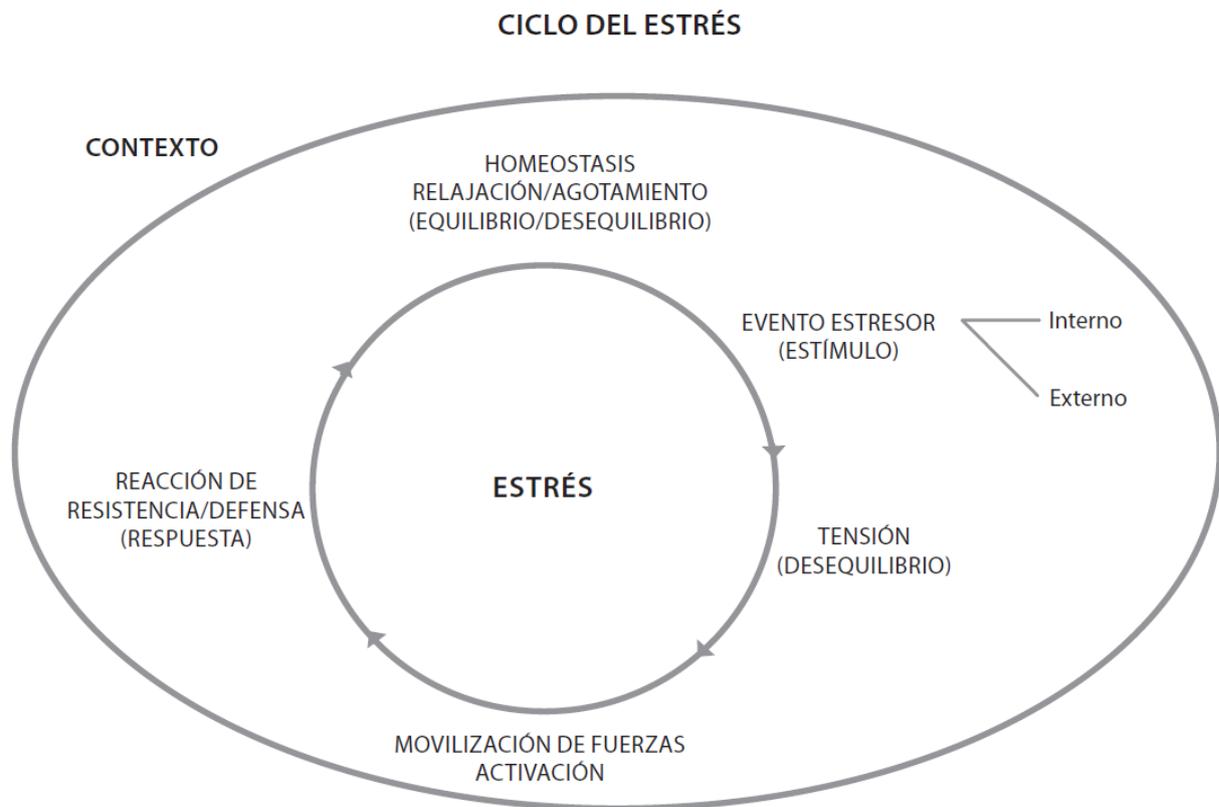


Figura 2 Ciclo del estrés de acuerdo con Durán (2010). Fuente: Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral (p. 75).

Se ha presentado del estrés como un estado cuya duración dependerá en mayor medida de la duración de las causas y capacidades de recuperación que tenga la persona; se suele considerar como normal, cuando esté es temporal y moderado, provocando que las personas puedan controlarlo y en la mayoría de los casos superarlo. Sin embargo, cuando este sobrepasa los recursos del individuo, suele crear sentimientos de frustración y ansiedad, que a su vez provocan consecuencias negativas como enfermedades somáticas, fatiga, apatía, incluso bloqueos a nivel cognitivo (Davis y Newstroom, 2007).

Asumiendo que dicho fenómeno posee distintos grados de manifestaciones, que pueden ser combatidas y controladas en ciertos momentos, sin embargo, la eliminación completa del mismo no es posible (Durán, 2010). Por lo tanto, para una mayor comprensión del mismo, se han contextualizado el estrés y sus componentes en diversos ámbitos.

ESTRÉS LABORAL Y ESTRESORES

El estrés laboral es “*un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es)*” (Durán, 2010, p. 76).

También se puede definir al mismo como un “*conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales que se producen ante aspectos adversos o nocivos del contenido, en el entorno o la organización del trabajo*” (González-Trijueque, Tejero y Delgado, 2012, p. 46).

Las situaciones dentro del trabajo, en su mayoría, suelen generar estrés, en ocasiones percibiéndose como un reto o meta a la que se debe llegar, sirviendo como motivante para el trabajador, ya que lo mantiene alerta y activo para llevar a cabo sus actividades (eutrés); manteniendo de esta forma su carácter adaptativo, sin embargo, cuando la cantidad de sobrepasa a los recursos de las personas, esta condición se vuelve crónica afectando la integridad de las personas, así como su bienestar laboral; se dice que el estrés laboral es un proceso escalonado, que comienza con síntomas leves (como cansancio o fatiga), hasta llegar a enfermedades reales, que a su vez, causan pérdidas en las empresas dados los índices de ausentismo, accidentes laborales y bajas médicas (Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2013). Al estrés le antecede un agente o estímulo que inicia el proceso de estrés, a este agente se le conoce como estresor, éste es evaluado por la persona y desencadena los procesos para disminuir la respuesta que es el estrés; por lo tanto, todo lo que rodea a la persona tiene un potencial de ser un estresor, a lo cual, se han realizado categorizaciones sobre los estresores (Durán, 2010):

- a) Estresores individuales: estímulos provenientes de las diferencias natas entre personas, que influyen en su manera de percibir e interpretar las situaciones, estos a su vez se dividen en:
 - I. Cognitivos / Afectivos: entre las que se encuentran valores, tipos de personalidad, autoestima, creencias, locus de control, entre otros.
 - II. Conductuales: habilidades de comunicación, relaciones interpersonales, asertividad.
 - III. Demográficas: edad, género, educación, la propia salud.

- b) Estresores del entorno (o también extraorganizativos): son los factores relacionados con lo político, lo económico, social y familiar, por ejemplo: las guerras, la pobreza, la educación, enfermedades de familiares cercanos.

Dentro del ambiente laboral, se conocen como estresores organizativos a los estímulos que tienen el potencial de desencadenar respuestas de estrés, de los cuales se destacan 4 dimensiones (Durán, 2010):

- Condiciones relativas a la empresa: como la estructura física (luz, espacios físicos) y organizativa (relación jefe – subordinado - compañeros).
- Condiciones temporales: hace referencia a la jornada laboral y los descansos.
- Condiciones de contenido de trabajo: tipos de tareas, cargas y exigencias de las mismas, los puestos de trabajo, toma de decisiones, responsabilidades.
- Otros aspectos: como los incentivos, el rendimiento, controles de calidad, traslados y rotación de personal.

Cada uno de estos aspectos, pueden o no, desencadenar respuestas de estrés; ubicando a los estresores en un punto medio, pueden ser un motivante para los trabajadores o bien, una limitante a vencer, por lo anterior, se concluye que la vida es una constante interacción entre las personas y su ambiente, en ocasiones llegan a presentarse descompensaciones entre lo que se requiere para afrontar un obstáculo y los recursos que posee la gente. Un mismo estímulo puede provocar en las personas diferentes respuestas, tanto a nivel cognitivo como a nivel emocional o conductual (Velázquez, 2006; Cano et al., 2007). Es por ello que se realiza un apartado especificando cómo es el proceso sobre esta interacción entre estresores y sus repercusiones, es decir se hablará sobre el proceso de afrontamiento, y posteriormente se hablará sobre las distintas estrategias de afrontamiento.

AFRONTAMIENTO

Ante la gran cantidad de sucesos potencialmente estresantes en la vida, las personas se ven en la necesidad de buscar formas de manejar dichas situaciones y de esta forma no verse afectados de forma negativa por las mismas, para ello se valen de respuestas cognitivas y comportamentales que van mediando la adaptación somática y psicológica de los individuos a su medio ambiente; así mismo la habilidad para lograr dicha adaptación depende en gran parte las características estables de las personas, llamadas estrategias de afrontamiento, así como del ambiente en el que se desenvuelven las mismas (Paris y Omar, 2009).

Son múltiples los estudios sobre el uso de las estrategias de afrontamiento, especialmente sobre cómo estas son influidas, tanto por factores internos como las emociones, la personalidad o el propio estilo que la persona adapta, o por factores externos como la accesibilidad a diversos recursos tangibles, como el dinero o el tiempo, por lo que el afrontamiento se vuelve un proceso que puede ser interferido o potencializado, dependiendo de diversos factores, Vázquez et al. (2008) resumen dicho proceso en la interacción entre: suceso estresante, recursos y/o impedimentos tanto internos como externos, la valoración e interpretación del estresor, respuesta o estrategia de afrontamiento y resultado del afrontamiento, el cual se puede observar en la figura 3.

Por lo que, las situaciones y condiciones específicas, tanto a nivel externo como interno que rodean a las personas pueden potencialmente provocar un desbalance, pero para que exista dicho desequilibrio primero se realiza una evaluación de la misma situación, si esta sobrepasa las capacidades del individuo, es decir, si se percibe que las acciones de la persona no son suficientes para manejar dichas circunstancias, se pondrán en marcha mecanismos para lidiar con la misma, dichos mecanismos tienen la finalidad de ser utilizados para reducir al mínimo el impacto negativo que producen los estresores sobre el bienestar. Al mismo tiempo que se reducen los efectos negativos del estrés, se actúa para lograr la adaptación al medio; siendo de esta forma, mediadores de las experiencias y las acciones que debe realizar la persona (Fernández y Díaz, 2001; Castaño y León, 2010).

El afrontamiento se deriva de las múltiples interacciones que tienen las personas con diversas situaciones de su vida en los diferentes contextos socioculturales, dichas interacciones implican efectos de mutua influencia sobre las variables personales y situaciones (por ejemplo, las creencias, los valores, las normas sociales, las costumbres, etc.), por lo tanto es recíproco al exigir tomar una decisión por parte del individuo y se genera un esquema de comportamiento,

el cual puede cambiar dependiendo de las circunstancias y las representaciones que la persona ha creado (Macías et al., 2013).

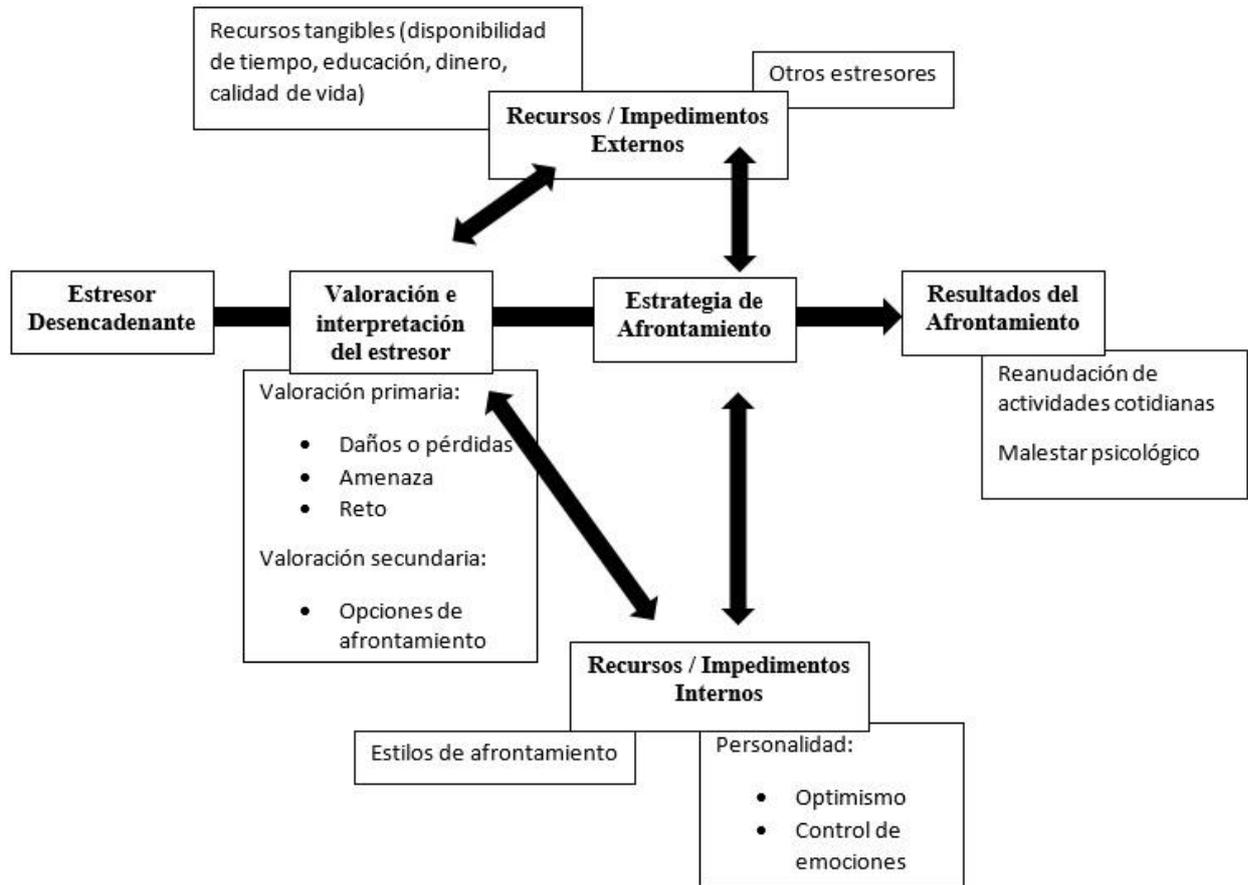


Figura 3. Proceso de afrontamiento. Fuente: Adaptado de Vázquez, C., Crespo, M. & Ring, J. (2008). Capítulo 31 Estrategias de afrontamiento (p. 429).

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Los estresores exigen el despliegue de recursos personales de los individuos para hacer frente a diferentes situaciones. Dichos recursos pueden presentarse de distintas formas, pueden ser del tipo cognitivo, emocional o conductual, los cuales se suelen conocer como estrategias de afrontamiento, ya que suelen emerger tras un estímulo estresante y tienen la finalidad de reducir el malestar que la misma situación provoca, dotando a las personas de la capacidad de adaptarse a su medio nuevamente para abordar dicha situación, las estrategias son definidas como: *“esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”* (Lazarus y Folkman, 1986, p. 164).

La principal perspectiva teórica sobre las estrategias de afrontamiento, proviene de los estudios realizados por Lazarus y Folkman, ya que, a través de su modelo fenomenológico-cognitivo, se hace énfasis en la interacción de las demandas estresantes y la evaluación que realizan las personas sobre ellas; postulando de esta forma dos tipos de evaluaciones de la situación (Paris y Omar, 2009):

- Evaluación Primaria: el individuo determina si la situación resulta relevante o no para su bienestar
- Evaluación Secundaria: se comienza el análisis de las posibles respuestas a la misma situación.

Tras dichas evaluaciones, el siguiente paso es establecer en qué grado la situación generará estrés, provocando reacciones a diferentes niveles; Solís y Vidal (2006) mencionan que se ven afectados 3 bloques principales:

- Fisiológico: respuestas neuroendocrinas así como funcionamiento del sistema nervioso autónomo, provocando reacciones tales como, aumento de la presión sanguínea, incremento de los movimientos estomacales e intestinales, dilatación de las pupilas, incremento frecuencia cardíaca, entre otros más.
- Emocional: las sensaciones sobre malestar desencadenan emociones como el temor, así como sentimientos de ansiedad, excitación, depresión y más.
- Cognitivo: se han establecido 3 respuestas principales a nivel cognitivo: preocupación, negación y pérdida de control.

Una vez puesto en marcha los efectos y valoraciones, el siguiente paso es establecer la forma en que se deberá actuar para disminuir dichas afectaciones, mostrando de esta forma que las estrategias de afrontamiento poseen un carácter psicosocial que a su vez denota el peso otorgado a las valoraciones y lo subjetivo de las personas, volviéndose de esta forma un proceso que debe ser contextualizado y delimitado para una mejor comprensión de ello. Respecto al caso de México, el estudio de cómo los factores organizacionales que ocasionan estrés en el trabajo se ha convertido en un tema prolifero de investigación en los últimos años. Recientemente se ha estudiado sobre los efectos del estrés, vinculando no sólo a riesgos de las tareas o intensificación del trabajo mismo, sino también a cuestiones relacionadas con factores organizacionales estresantes y que pueden originar violencia en el trabajo (González y Gutiérrez, 2006; Arciniega, 2012).

Investigaciones, como las antes mencionadas, han logrado vincular y conceptualizar los tipos y dimensiones de la personalidad que cada persona posee para enfrentarse a un problema, lo que a su vez ha desembocado en clasificaciones sobre estrategias y estilos de afrontamiento, los cuales son expuestos a continuación.

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

En primer lugar, se definirá al estilo de afrontamiento, los cuales son *“aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que determinarán el uso de ciertas estrategias de afrontamiento, así como su estabilidad temporal y situacional”* (Solís y Vidal, 2006, p. 35).

Ambos conceptos, estrategias y estilo de afrontamiento, son complementarios, siendo los primeros las acciones y comportamientos específicos a la situación y los segundos formas estables y consistentes de actuar frente a las situaciones. Los estilos se encuentran con relación con factores de personalidad, e incluyen distintos elementos que ayudan a la descripción de los mismos, por ejemplo, los estilos interpersonales se encaminan a la forma en que las relaciones interpersonales y la búsqueda de apoyo social son factores que pueden estimular tanto la salud de la persona como el bienestar del mismo (Castaño y León, 2010). Respecto a este estilo interpersonal, Riquelme et al (2012) destaca el papel de mantener comunicación con el círculo familiar, ya que, si los trabajadores reciben ayuda de su familia, es decir si reciben refugio y comprensión de los mismos, logran a su vez, extrapolar ese apoyo y mantener estilos y estrategias que resultan efectivas al momento de afrontar situaciones estresantes.

Vázquez et al. (2008) mencionaron que son pocos los estilos de afrontamiento que se han descrito, ya que estos guardan una estrecha relación con la personalidad (por ejemplo, el locus de control, el nivel de optimismo, sentido del humor, etc.), realizando un dicotomía referente a los estilos; centrándose en la evitación o la confrontación, es decir, las personas pueden optar por minimizar las situaciones estresantes o bien, buscar información y actuando de forma directa sobre las mismas.

Sin embargo, se debe destacar que el utilizar cierto estilo es excluyente de usar el otro, la combinación de distintas formas de afrontar las situaciones, ha logrado que se realicen clasificaciones sobre las estrategias, las cuales se describen a continuación.

CLASIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Desde el modelo propuesto por Lazarus y Folkman (1986) se distinguen las estrategias en dos grupos:

- a) Las estrategias centradas en la acción que permiten la resolución de los problemas: búsqueda de soluciones alternativas, con base en costo-beneficio y su aplicación que implica un objetivo y un proceso analítico. Este tipo de estrategias se divide en afrontamiento activo y demorado:
 - I. Afrontamiento activo: son los pasos activos para tratar de cambiar situaciones o aminorar sus efectos.
 - II. Afrontamiento demorado: es la respuesta necesaria y funcional, que busca la oportunidad de actuar de forma no prematura.
- b) Las estrategias centradas en la emoción: en las que los sujetos además de enfrentarse al problema, deben regular sus emociones y disminuir los efectos angustiantes de la situación. Es más probable cuando después de una evaluación, se concluye que no se puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes.

Las estrategias centradas en el problema suelen mostrarse más efectivas en la mayoría de las áreas y circunstancias de la vida, ya que estas suelen disminuir en mayor medida los efectos negativos de los estresores. Entendiendo que las estrategias son eficaces si contribuyen al bienestar de la persona logrando reducir el malestar inmediato, y los efectos a largo plazo, en términos de bienestar psicológico y en el estado de salud. Además, teniendo en cuenta que el uso de unas u otras estrategias no es mutuamente excluyente, se destaca el carácter situacional generadora de estrés (Di-Collredo, Aparicio y Moreno, 2007).

Por su parte, Frydenberg (citado por Solís y Vidal, 2006) menciona que existen 3 estilos de afrontamiento, siendo los 2 primeros los más funcionales:

- Resolver el problema: estrategias encaminadas a actuar directamente sobre los obstáculos, ya sea tomando acciones sobre la fuente de estrés o la planificación de acciones que minimicen la tensión generada por la situación.
- Referencia hacia los otros: este estilo se dirige a la búsqueda de apoyo externo, ya sea con compañeros, familiares, profesionales incluso el acercamiento a lo espiritual.
- Afrontamiento no productivo: se denomina así, ya que se destina a la regulación emocional, distanciamiento cognitivo y físico de la misma situación estresante.

En los dos primero se muestran tendencias a actuar de forma directa sobre los obstáculos con los que se topa el individuo, ya sea por él mismo (el primer estilo) o bien compartiendo las preocupaciones con los demás; también hace referencia que el tercer estilo se encamina a la evitación de las situaciones conflictivas.

Para lograr comprender la efectividad de las estrategias, a continuación, se describirán algunas de las estrategias de afrontamiento más recurrentes mencionadas en la literatura.

Resolución de Problemas.

El afrontamiento dirigido a la resolución de problemas se describe como “*estrategia que busca modificar la situación problemática para hacerla menos estresante*” (Cano, et al. 2007, p. 31). Asimismo, se define que la estrategia enfocada en la resolución del problema, se refiere a abordar las dificultades de manera directa. Vázquez et al. (2008) mencionan que esta estrategia se caracteriza por confrontar y planificar acciones que alteran la situación causante del malestar, realizándolo mediante acciones directas o indirectas, además de realizar una valoración en función de costo y beneficio; mostrando ser una estrategia adecuada que permite anticipar riesgos futuros, incluso cuando los sucesos estresantes se muestran consistentes en cierto periodo de tiempo, pero con la consecuencia de presentar un mayor nivel de ansiedad.

Es decir, el sujeto se pone a trabajar para resolver la situación problemática, manteniéndose optimista y relajado durante el proceso, llevando a cabo las siguientes acciones (Solís y Vidal, 2006):

- Concentrarse en resolver el problema: lo cual implica un análisis sistemático, tratando de abarcar diferentes puntos de vista.
- Esforzarse y tener éxito: es decir, se recalca la manifestación del compromiso, ambición y dedicación a resolver el problema.
- Fijarse en lo positivo: se maneja una visión optimista de la situación presente.

Sin embargo, cabe recalcar que dicha estrategia no debe ser confundida con el dominio del individuo sobre el entorno, ya que, como mencionan Macías et al. (2013), la resolución de problemas se encamina a tolerar, minimizar y aceptar el estímulo que sobrepasa las capacidades de las personas, más no busca controlar al estímulo en sí; realizando de esta forma una modificación a nivel cognitivo y afectivo para disminuir los efectos negativos del mismo.

Recordando lo dicho anteriormente, el estudio de las estrategias debe realizarse de una forma contextualizada, ya que como Castaño y León (2010) reportan, la resolución de problemas

suele depender en gran medida de ciertos factores de personalidad; específicamente dicha estrategia suele correlacionarse con rasgos extrovertidos de personalidad (por ejemplo la sociabilidad o la calidez), provocando que las personas que tienden a actuar sobre las situaciones, no suelen descuidar el contacto con otras, logrando de esta forma expresar sus emociones y dificultades a los demás, obteniendo beneficios en su salud mental y bienestar. Estos mismos autores también mencionan que los factores de personalidad designados como no afiliativos, es decir, aquellas personas que se muestran introvertidas, frías e inseguras; suelen presentar un predominio de estrategias relacionadas con la autoinculpción, así como constantes críticas dirigidas a sus propias capacidades. Por lo tanto, a continuación, se abordará la estrategia de autocrítica.

Autocrítica.

Se puede definir a la autocrítica como una “*estrategia basada en la autoinculpción y la crítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo*” (Cano et al. 2007, p. 32). Se basa en los propios sentimientos y respuestas emocionales con las que el individuo se evalúa y juzga a sí mismo, lo cual suele presentar aspectos funcionales y desadaptativos, mostrándose culpable y responsable de los problemas o preocupaciones que le aquejan (Solís y Vidal, 2006; Macías, et al 2013).

Fundamentalmente se juzga el rol de las conductas como adecuadas o inadecuadas, creando de esta forma sentimientos de autoinculpción por la situación, sin embargo, dicha evaluación puede ser realizada en 2 direcciones opuestas (Castaño y León, 2010; De Rosa et al. 2012):

- Conductas Adaptativas: la autocrítica toma un aspecto positivo cuando se detectan conductas adaptativas que incrementan la percepción de autoeficacia del individuo, valorando tanto los puntos negativos y positivos de las actividades, comportamientos y pensamientos; llevando a cabo un análisis con el fin de ubicar los errores, y así corregir o atenuar las debilidades que posee el individuo.
- Conductas Desadaptativas: la autocrítica se torna negativa cuando el individuo nota únicamente los fallos, sus debilidades y en general los aspectos negativos de su persona y su quehacer. Acentuando lo negativo como hechos irrefutables, y no como oportunidades de crecimiento y mejora, los hechos se vuelven generadores de emociones negativas y estancamiento personal y profesional.

Verdugo-Lucero et al. (2013) mencionan que el aceptar la responsabilidad, es decir, el reconocer que el propio sujeto puede ser el origen y parte del problema, es una estrategia

bastante utilizada, especialmente en adolescentes y jóvenes, mostrándose consistente como una estrategia centrada en lo emocional, que a su vez, demuestra una especial atención por la búsqueda de manejar los sentimientos creados por situaciones estresantes mostrándose como un factor protector en cuanto el bienestar de los sujetos.

Sin embargo, el uso continuo de dicha estrategia, provoca que con el tiempo la autocrítica se vuelva una percepción global y rígida de los aspectos internos y externos que llevan a la situación estresante, remarcando una tendencia sesgada sobre los logros y resultados positivos, ya que la presencia de cualquier error será percibida como una confirmación del fracaso de la persona, volviendo a la persona inhibida y temerosa de involucrarse en las actividades (De Rosa et al. 2012). Esto último se relaciona con la siguiente estrategia, ya que las personas al sentirse inferiores y culpables suelen dirigir su percepción a emociones negativas, comparándose constantemente con los demás, deseando que las situaciones sucedieran de otra forma.

Pensamiento Desiderativo.

El pensamiento desiderativo se entiende como “*estrategia cognitiva que refleja el deseo de que la realidad no fuera estresante*” (Sepúlveda-Vildósola, Romero-Guerra, y Jaramillo-Villanueva, 2012, p. 349). Por lo que, dicha estrategia toma un carácter pasivo, ya que las personas que utilizan esta misma suelen focalizar sus recursos a un distanciamiento del problema, principalmente en pensamientos irreales e improductivos que no generan acciones para lograr un cambio en la situación (Vázquez et al. 2008).

A pesar de que dicho término suele ser utilizado frecuentemente y en ocasiones de forma poco precisa, es innegable la influencia del pensamiento sobre el actuar de las personas; son las mismas condiciones internas, tales como grado de cultura, nivel intelectual, así como la intensidad y cualidad de los afectos, sentimientos, pasiones y deseos, las que rigen la vida mental de las personas y por consiguiente el actuar de ellas (Pinillos, 1984).

Kappes y Oettingen (2012) resaltan el papel que juega la forma en que las personas piensan e imaginan las situaciones a futuro; al desear que los próximos eventos sucedan de forma positiva las idealizaciones sobre el escenario, pueden guiar las acciones persiguiendo esa circunstancia deseada, por otro lado, si la representación mental incluye obstáculos, problemas y aspectos negativos, se siembran dudas sobre las capacidades y habilidades de las mismas personas. Dado que los deseos y pensamientos a menudo suelen marcar el camino de las actividades cotidianas, la constante creación de ilusiones afecta el desempeño de las personas, Gordon, Franklin y

Beck (2005) reportaron que la preocupación sobre las situaciones se ve incrementada, especialmente cuando dicha situación se ve distorsionada por las inconsistencias entre lo que se atribuye a la situación y lo que realmente ocurre, encontrando que se atribuyen como características positivas a aquellas situaciones que ya se han vivido con éxito, mientras que se suele dotar de características negativas a aquellas donde no existe un avance tangible, provocando una visión sesgada de la situación; que a su vez, funciona como un sesgo de apoyo con un efecto de recuperación a la tensión generada, dirigiéndose a una regulación emocional, más que racional.

La utilidad de esta estrategia radica en que, los deseos pueden convertirse en un motivante que aliente a tomar acciones y evitar que la situación siga provocando estrés, por ejemplo, a través de la Técnica WOOP (Wish, Outcome, Obstacle and Plan) donde se convierte al deseo en un objetivo factible, este mismo se traduce a resultados observables, el siguiente paso es aceptar los posible obstáculos que frenan el éxito, y con ello realizar un plan para actuar en la situación estresante (Delgado, 2016).

Aunque también dichas acciones no siempre pueden estar dirigidas al problema en sí, se resalta que también existe la opción de alejarse de la situación estresante, tanto a un nivel físico como psicológico, por lo que, se describe a continuación la estrategia de evitación del problema.

Evitación del Problema.

La evitación del problema es una *“estrategia que incluye la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante”* (Sepúlveda-Vildósola et al., 2012, p. 349).

A pesar, de la apariencia de incapacidad para enfrentarse a los problemas, esta estrategia se caracteriza por dirigir los recursos a actividades de ocio, como actividades físicas con el fin de desatender el problema, con la finalidad de obtener un descanso para retomar el problema más adelante (Solís y Vidal, 2006; Arciniega, 2012).

Di-Collredo et al. (2007) menciona que existe una liberación cognitiva que antecede a la liberación conductual de las situaciones estresantes, por lo cual, las personas suelen ignorar el estresor por un periodo de transición, en el cual las mismas pueden regular sus niveles de ansiedad y reduciendo la tensión en el momento. No obstante, el uso de la misma también puede conducir a la falta de búsqueda de alternativas, remordimiento y culpa, incluso a manifestaciones de problemas psicósomáticos; sin olvidar que el uso de sustancias como el

alcohol, tabaco o psicoactivas, son métodos utilizados para también evitar los problemas (Figueroa, Contini, Lacunza, Levín y Estévez, 2005).

Respecto a estos últimos, si bien son diversos los factores que llevan al uso de sustancias como medio para evitar problemas, Ortiz y Domínguez (2010) menciona que la inestabilidad en el empleo, el estrés laboral, las relaciones interpersonales deficientes con compañeros de trabajo, entre otras más, son factores de riesgo que hacen proclive a los trabajadores a ser abusadores de sustancias, especialmente de alcohol, también se destaca que cerca de 27 millones de personas de entre 18 y 34 años son consumidores de alcohol y al mismo tiempo pertenecen a la población económicamente activa.

Dicha estrategia forma parte del llamado afrontamiento demorado, ya que se centra en buscar la oportunidad apropiada y no actuar prematuramente ante la situación (Lazarus y Folkman, 1986). El actuar directamente sobre la fuente que provoca el estrés, puede parecer la mejor opción, pero también se debe considerar que en ocasiones esto puede resultar perjudicial, incluso cuando la acción tomada sea retrasar el problema; y retomando lo dicho con anterioridad, el afrontar una situación estresante, dependerá en gran medida en la percepción que se tenga del mismo, por lo que, otra forma de hacer frente es reevaluando las circunstancias que originan el estrés, a continuación se hablará de la estrategia de Reestructuración Cognitiva.

Reestructuración Cognitiva.

La reestructuración cognitiva (RC) es una estrategia cognitiva utilizada para identificar y corregir los patrones de pensamiento negativo. El objetivo que persigue es modificar el modo en el que se interpretan las experiencias, los pensamientos negativos que surgen automáticamente y las valoraciones subjetivas que provocan malestar. Definiéndose como un *“estrategia cognitiva que modifica el significado de la situación estresante”* (Cano, et al. 2007, p. 31).

En la reestructuración cognitiva existe un aprendizaje sobre identificar y cuestionar los propios pensamientos desadaptativos, para lograr sustituirlos por otros más apropiados que permitan reducir o eliminar el malestar. García (2017) mencionó que la función principal de la reestructuración cognitiva es modificar pensamientos irracionales que provocan cierto malestar y es así como se llega a sustituirlos por otros más racionales para mejorar el estado de ánimo general. El cómo ocurre día a día es lo que determina cómo uno se siente y cómo se actúa frente a ellos.

La utilización de dicha estrategia dependerá de la evaluación primaria que las personas realicen de la situación en sí, por ejemplo, Castaño y León (2010) mencionan que, en situaciones de estrés general frente a situaciones de estrés de carácter interpersonal, se utiliza en mayor medida la RC y la estrategia de autocrítica antes mencionada, ajustando las mismas a las situaciones, encontrando diferencias significativas respecto al perfil de personalidad. Como mencionan Vázquez et al (2008) esta estrategia se centra en la regulación emocional, donde los sentimientos y emociones son desencadenados por las situaciones estresantes, remarcando los posibles aspectos positivos que se tengan o se hayan tenido sobre la situación misma; también se destaca el papel de la personalidad del individuo, particularmente en el aspecto de vulnerabilidad y susceptibilidad al estrés.

Se debe destacar que esta estrategia de afrontamiento no debe ser confundida con la técnica cognitivo-conductual de reestructuración cognitiva (RC), o incluso equiparada a la Terapia Cognitiva de Beck; si bien, poseen bases similares, especialmente en el objetivo de identificar las ideas, atribuciones, expectativas sobre un acontecimiento y reorientarlos y/o modificarlos para lograr un cambio, la diferencia consiste en que estas últimas son parte de un proceso terapéutico, en su mayoría bajo el modelo denominado A-B-C de Ellis, donde A se refiere a la situación, B al proceso cognitiva (abarcando desde percepción, atención, memoria, razonamiento e interpretación) respecto a A; y por último C son las consecuencias emocionales, conductuales y físicas de B (Bados y García, 2010).

La estrategia de RC se encamina a orientar la percepción de la situación estresante a los aspectos más positivos de la misma, para posteriormente actuar sobre ella, regulando la parte emocional; otra estrategia perteneciente a las centradas en las emociones además de la más representativa, es la expresión emocional, la cual será descrita a continuación.

Expresión Emocional.

La expresión emocional es *“una estrategia encaminada liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés”* (Cano, et al. 2007, p. 31). Es la tendencia a centrarse en la experiencia negativa y exteriorizar mediante sentimientos, comportamiento adecuado en un momento de mucha tensión, pero por periodos prolongados suele distraer a los individuos a realizar un ajuste a un estilo de afrontamiento centrado en el problema, necesario de acuerdo a la situación (Sepúlveda-Vildósola et al., 2012).

Castaño y León (2010) demuestran que esta estrategia es mayormente utilizada en situaciones de estrés con origen interpersonal, llevando a las personas a mantener pensamientos de

ansiedad, que si no son expresados, conllevan a sentimientos de falta de habilidad o rechazo a alterar la situación estresante. Por su parte, González-Trijueque et al. (2012) mencionan que esta estrategia es bastante utilizada por la población trabajadora latinoamericana, ya que estos demuestran una tendencia a reducir o eliminar el estrés, mediante la expresión de sentimientos con sus pares y allegados.

Sin olvidar el carácter de identificación e interacción que presenta la expresión de emociones, especialmente en las culturas latinoamericanas, el caso de México, las experiencias emocionales suelen ser de carácter externo e interactivo, favoreciendo a su vez, la expresividad de ciertas emociones, por ejemplo, en el caso de las emoción referente a la Felicidad, los mexicanos suelen llevar a cabo conductas de carácter social (sonreír, compartir lo que se siente), de disfrute (seguridad al realizar las labores, bienestar), autenticidad (mostrar naturalidad y tranquilidad); por su parte se suele expresar emociones de tristeza y/o enojo por medio de acciones como alterarse (reacciones de mal humor y discutir por cualquier situación), controlarse o realizar terapia ocupacional (encaminadas a evitar la emoción y centrarse en otros hechos); mientras que para expresar emoción de miedo se realizan acciones de búsqueda de apoyo y alivio (es decir, se enfrenta el miedo hablándolo con los demás con la finalidad de descargar dicha emoción), sin embargo, se destaca que esta última emoción no suele ser aceptado expresarla abiertamente, en cambio, las personas por medio de sus recursos obtienen el control de la situación (Sánchez-Aragón y Díaz-Loving, 2009).

Esta última acción de búsqueda de apoyo, encaja en una estrategia de afrontamiento más, específicamente en la de apoyo social, por lo que se abordará a continuación.

Apoyo Social.

El apoyo social también tiende al tipo de estrategias centradas en las emociones, ya que se centra en la búsqueda de soporte moral, simpatía y comprensión. El apoyo social da a los sujetos, medios para poder expresar sus sentimientos, lograr la identificación con otras personas en crisis similares, poder recibir material que pueda ayudarlos, desarrollar metas reales, proporcionar información y retroalimentarse. Estas personas que cuentan con apoyo social tienen mejor salud mental y afrontan adecuadamente los eventos estresantes (Lazarus y Folkman, 1986).

Se define como apoyo social a la *“estrategia referida a la búsqueda de apoyo emocional”* (Sepúlveda-Vildósola et al., 2012, p. 349). Esta búsqueda puede realizarse en distintos grupos sociales, como amigos, familiares, los compañeros de trabajo, algún grupo social al que se

pertenezca, por ejemplo, un club deportivo, con la finalidad de tener un espacio de confianza, sentirse protegido y valorado ante la situación estresante; el efecto que presenta esta comunicación con otras personas, aminora la preocupación que el continuo replanteamiento del hecho estresante causa. Este puede ser considerado no solo un recurso de afrontamiento, también puede ser catalogado como un amortiguador del propio estrés. Además, se debe destacar las diferencias significativas que se presentan al momento de hacer uso de dicha estrategia, por ejemplo, entre hombres y mujeres, estas últimas suelen realizar esta búsqueda en mayor medida que los varones; donde no sólo se toca temas respecto al problema en sí, sino también en búsqueda de una fuente de apoyo emocional (Vázquez et al. 2008).

Un ejemplo de los ámbitos donde se suele recibir más apoyo social, se encuentra el círculo familiar, ya que se ha demostrado el equilibrio trabajo-familia, actúa como un factor regulador del estrés en ambos contextos, ya que, como confirman Riquelme et al. (2012) los conflictos generados en una u otra esfera, afectará el comportamiento de la otra; las conductas tanto verbales como no verbales que dan muestra de valoración hacia el esfuerzo y labor que realiza el o la trabajadora, actúan como un mecanismo donde se comparte la responsabilidad de las labores y responsabilidades, implicando una disminución considerable de los niveles de estrés. Además, este mismo autor menciona que no existe una diferencia significativa entre mujeres y hombres, al momento de obtener el apoyo por parte de su familia, lo que puede potenciar un mejor ajuste a sus labores tanto en el hogar como en el trabajo.

Sin embargo, en ocasiones las personas prefieren actuar por sus propios medios, incluso resolver los problemas de manera individual, por lo que a continuación, se explicará del sentido opuesto a esta búsqueda de apoyo social, la estrategia conocida como la retirada social.

Retirada Social.

La evitación del problema implica un distanciamiento mental e incluso físico, la retirada social consiste en *“la retirada de amigos, familiares y personas significativas asociadas con la reacción emocional en el proceso estresante”* (Sepúlveda-Vildósola et al., 2012, p. 349).

Se recurre a dicha estrategia cuando la situación estresante se muestra consistente en un periodo de tiempo largo, por ejemplo Ruiz de Alegría et al. (2009), reportan que los pacientes en proceso de diálisis que son sometidos a un mayor tiempo de tratamiento, enfrentan la situación estresante retrayéndose y aislándose de las demás personas, a comparación de aquellas que tienen el mismo tratamiento pero en un menor tiempo; además también resaltan que las mismas no muestran una alteración en la percepción de apoyo por parte de su red social, sin embargo

si encuentran una disminución del soporte emocional/informacional, por lo que tienden al aislamiento del resto de personas. Dicha estrategia muestra una repercusión negativa en la salud emocional y el bienestar de las personas.

También en escape-huida a la situación estresante, se encuentra el denominado afrontamiento de Fe, reportado por Ojeda y Espinosa (2010), el cual consiste en una retirada, por parte de la persona, de su círculo personal que lo lleva a realizar acciones encaminadas al aspecto espiritual, tales como rezar, dicha estrategia pertenece al afrontamiento del tipo evitativo. Además de reportar que la utilización de estos estilos de afrontamiento (evitativo) se correlaciona con una baja percepción de control, por parte de los individuos, caracterizándolos como vulnerables hacia situaciones estresantes.

En el caso del ámbito laboral, cuando las situaciones se vuelven parte de una serie de problemáticas mayores, por ejemplo en el fenómeno del *mobbing*, los trabajadores en primera instancia suelen utilizar un tipo de estrategias encaminadas a resolver esas problemáticas, por ejemplo utilizan la búsqueda de apoyo social o la expresión emocional, sin embargo cuando estas no surten efecto, los recursos se dirigen hacia la evitación y negación de dicho problema, en ocasiones resultando en la salida del individuo del mismo trabajo (González-Trijueque et al. 2012).

Por último, se destaca que el carácter situacional sobre el afrontamiento, hace que sea un constructo multidimensional donde intervienen diferentes variables, al mismo tiempo se debe recalcar que tanto las estrategias anteriormente expuestas, como el uso de las mismas, no son excluyentes, por lo que las personas pueden y hacen uso de combinaciones definiendo de esta forma sus propios estilos de afrontamiento, además de adecuar sus recursos a los diferentes hechos potenciales que generarán estrés, sin embargo, mostrando una tendencia a utilizar una u otra estrategia en mayor medida.

BIENESTAR Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

El modelo propuesto por Lazarus y Folkman (1986) mencionan que no son las situaciones en sí mismas las que provocan una reacción emocional, sino la interpretación que el sujeto realiza de tales situaciones, además, tradicionalmente se ha expuesto que las estrategias dirigidas a enfocarse al problema, resulta más benéfico para las personas, ya que se actúa directamente sobre la fuente del estrés y se logra un mejor enfrentamiento, a comparación de centrarse en las emociones generadas tras el problema.

Sin embargo, aún no es claro si la efectividad de las estrategias de afrontamiento depende en mayor medida por el contexto donde suscite la problemática, o por las diferencias entre personalidades, o incluso si la herencia cultural influye en el uso de una u otra estrategia, sin embargo, es innegable que existe una repercusión para las personas, ya sea positiva, disminuyendo el estrés y mejorando la adaptación al medio ambiente, o bien, negativa, por el aplazamiento de las problemáticas y/o las consecuencias posteriores a la situación estresante (Ojeda y Espinosa, 2010). De acuerdo con Leibovich de Figueroa (2000) sobre el Bienestar Psicológico, tanto los efectos positivos como los negativos influyen en cómo se va generando la percepción que poseen las personas sobre del ambiente y de sí mismo; aunque en el imaginario colectivo se suele asociar el estrés con éstos últimos, sin embargo, es posible observar que el afrontamiento de una situación, puede no sólo ayudar a disminuir el estrés, sino que también se muestran efectos positivos para el bienestar de los individuos.

Existen diversas investigaciones que buscan la forma en que las estrategias de afrontamiento pueden potencializar el Bienestar de las personas, por ejemplo, se plantea que la adolescencia muestra ser un periodo caracterizado por continuos cambios que conllevan potenciales estresores, los adolescentes comienzan a desenvolverse dentro de su medio ambiente, y con ello comienzan a definirse a sí mismo y la forma en que enfrentaran dichas situaciones estresantes, con la finalidad de adaptarse a éste; dicha etapa de desarrollo, resulta fundamental para la creación de la personalidad, fungiendo como mediador entre los recursos psicológicos y psicosociales que el individuo utiliza para hacer frente a situaciones complejas; por lo que durante esta época se van involucrando distintas formas de afrontamiento que posteriormente suelen ser utilizadas en la etapa adulta, y que a su vez se encuentra rodeada por cambios sociales, familiares y biológicos; lo que provoca un entorno lleno de estrés y situaciones conflictivas para los seres humanos, causando repercusiones sobre el bienestar de los adolescentes. Uno de los primeros artículos referentes a esta relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar, fue llevada a cabo por González et al. (2002), centrándose en

adolescentes de entre 15 y 18 años de edad, donde midieron los estilos y estrategias de afrontamiento mediante el instrumento Escalas de Afrontamiento para Adolescentes y la Escala de Bienestar Psicológico, reportaron que dichos adolescentes muestran una relación positiva entre el afrontamiento y el Bienestar, destacándose que dicha relación no es causal; las estrategias dirigidas a la resolución del problema (como esforzarse y tener éxito, fijarse en lo positivo), relación con los demás (buscar apoyo social, de amigos, de profesionales), así como preocuparse (considerada como una estrategia improductiva) se correlacionan con niveles altos de bienestar, mientras que las estrategias de afrontamiento improductivo (como autoinculparse, hacerse ilusiones, ignorar el problema) se correlacionan con niveles bajo de bienestar.

Por su parte, Figueroa et al. (2005) realizaron una investigación, la cual se centró en identificar las estrategias de afrontamientos que utilizan ambos sexos, así como indagar el nivel de bienestar psicológico, igualmente por sexo; encontrando diferencias significativas en el empleo de estrategias de afrontamiento en adolescentes con alto y bajo nivel de bienestar psicológico, así como también entre estrategias de afrontamiento y el sexo de la población: los hombres tienden a buscar apoyo social, hacerse ilusiones, falta de afrontamiento, reducción de la tensión, ignorar el problema, autoinculparse, buscar apoyo espiritual y distracción física; mientras que las mujeres prefieren compartir el problema con los otros y buscar apoyo para su resolución; otras, se ven como responsables de sus problemas o preocupaciones.

Otro estudio que siguen la misma temática con adolescentes, es el realizado por Verdugo-Lucero et al. (2013) donde midieron el bienestar subjetivo y las estrategias de afrontamiento en 2 grupos de jóvenes, uno compuesto por adolescentes de entre 15 y 17 años inscritos en escuelas de nivel medio superior, mientras que el segundo grupo se compone de jóvenes de entre 21 y 24 años de edad, pertenecientes a escuelas de nivel superior. Sus resultados indican que sí existe una relación entre ambas variables, ya que encontraron una correlación positiva entre el uso de estrategias (como la confrontación, aceptación, huida-evitación, planificación y reevaluación positiva), siendo la estrategia de aceptación de la responsabilidad la más utilizada, sin embargo, se muestra una tendencia por parte de los adolescentes (grupo 1) a utilizar la búsqueda de apoyo social; por último reportaron que el estilo menos utilizado por ambos grupos, fue el de huida-aceptación en el cual se caracteriza por acciones encaminadas a desconocer el problema.

Esta última afirmación, es confirmada por los reportes de Viñas et al. (2015), ya que en sus resultados se menciona que el no afrontamiento o uso de estrategias como sentirse culpable o responsable de los problemas y aislarse, tienen una repercusión negativa en el bienestar de los

adolescentes, especialmente en el sexo femenino, mientras que el uso de estrategias como mantener una visión optimista y positiva, sentirse afortunado o tener una distracción física (como practicar deporte), se muestran como estrategias que inciden de forma positiva en el bienestar de los adolescentes. Destacándose que la población utilizada para dicho estudio tenía entre 11 y 17 años de edad, donde un aspecto a considerar es la percepción del bienestar de estos, ya que conforme aumenta la edad, menor bienestar es auto reportado por los individuos. Esto mismo, a su vez, es retomado por Salavera y Usán (2017) donde se acentúa el efecto de pasar de una visión más positiva en los primeros años de la etapa adolescente, a una visión un tanto pesimista ante los fracasos, así como el cambio de expectativas de los mismos; estos mismos autores mencionan que existe una diferencia en el uso de estrategias del tipo búsqueda de apoyo (como acción social, búsqueda de pertenencia, apoyo espiritual) con estrategias más introspectivas (como preocuparse, autoinculparse, no afrontar la situación, etc.), respecto a la percepción de la felicidad o bienestar subjetivo, siendo las primeras las que aportan un mayor nivel de bienestar subjetivo; además de que las estrategias de afrontamiento activo (concentrarse en el problema) o centradas en lo emocional (como distraerse), no intervienen en ninguna medida a la percepción del bienestar.

Un estudio más, fue llevado a cabo por Rivas, López y Barcelata (2017) quienes reportaron que los adolescentes pertenecientes a la zona metropolitana de la Ciudad de México, muestran de igual forma que los estudios anteriormente mencionados, que las estrategias de afrontamiento productivas se relacionan con el bienestar percibido de los mismos, confirmándose por las relaciones negativas entre el afrontamiento improductivo y el Bienestar; destacándose que a diferencia de otros adolescentes, el uso de estrategias orientadas al apoyo social es menor, lo que se traduce a una percepción de autosuficiencia, sin tener que recurrir al apoyo de otros, así mismo, el perfil de afrontamiento del género masculino se muestra homogéneo y estable (es decir, con un repertorio de estrategias menor) comparado con las mujeres.

Sin embargo, algunos otros se encaminan a indagar la relación de estas variables en otro tipo de poblaciones, como el realizado por Macías et al., (2013) donde abordan a las estrategias de afrontamiento como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes y a pesar de ello se implican esfuerzos comportamentales y/o cognitivos orientados a manejar dicha situación, además recalcan el papel de las relaciones interpersonales para lograr afrontar situaciones estresantes, centrando estas últimas en el núcleo familiar; los resultados de su metanálisis confirman el enfoque social sobre el afrontamiento, concebido

desde un enfoque cognitivo, es decir, da cuenta sobre la estrecha relación interactiva entre el individuo y las instituciones a las que pertenece, concluyendo así que el uso de dichas estrategias a nivel individual y familiar varían con el contexto al que se enfrentan las personas. Igualmente se subraya en los hallazgos la relación positiva del afrontamiento con la salud y la funcionalidad del sistema familiar.

Así mismo Rambal, Madariaga e Ibáñez (2014) realizaron un estudio sobre las estrategias de afrontamiento y el bienestar subjetivo, psicológico y social en mujeres internas en un centro de reclusión femenino del Caribe colombiano; dicha investigación retomó teorías que explican que el afrontamiento y el Bienestar en sus tres ámbitos tienen un enfoque cognitivo comportamental, que se basa en los presupuestos de la psicología cognitiva. El objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas; en cuanto a los participantes se estimó que 42 internas, entre 19 y 57 años, participarán en el estudio, el cual utilizó cuatro escalas: la primera, Bienestar Subjetivo de Diener; la segunda, Bienestar Psicológico de Ryff; la tercera, Bienestar Social de Keys, y la cuarta, la Escala de Estrategias de afrontamiento Individual de Londoño. Los datos obtenidos se categorizaron y tabularon según las frecuencias y porcentajes de aparición, además se efectuó un análisis cualitativo de dicha información y correlaciones existentes entre el bienestar psicológico, subjetivo y social y las estrategias de afrontamiento. Como resultado se encontró una relación entre las estrategias de afrontamiento como la expresión emocional, el apoyo social y la retirada, que se relacionan positivamente con el bienestar social y psicológico, sin embargo, no se encontró una relación con el bienestar subjetivo.

A pesar de ser diversos los estudios que buscan dicha relación entre las estrategias y el bienestar, son pocas las investigaciones realizadas dentro del ámbito laboral, entre las que se destacan las siguientes.

BIENESTAR LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Para el año 2008, Morán y Schulz llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue averiguar la relación entre el optimismo, las estrategias de afrontamiento, el bienestar psicológico y el bienestar laboral; en la que retoman a las estrategias de afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que se van desarrollando para manejar ciertas demandas externas y/o internas, valorando las situaciones en función de si exceden o desbordan los recursos de una persona. Por lo que los individuos utilizan los recursos disponibles para hacer frente a las distintas demandas estresantes; además el uso de unas u otras estrategias, plantean, dependerá en gran medida por la personalidad de cada persona (destacándose a las personas optimistas y los pesimistas). Los instrumentos utilizados para averiguar la relación entre las variables mencionadas fueron, LOT-R (*Life Orientation Test Revised*), la EBP (escala de bienestar Psicológico) y el COPE-28 (*Brief COPE*) mediante los cuales se llevó a cabo un análisis de correlaciones y la prueba t de diferencia de medias obteniendo, que el optimismo correlaciona positivamente con el afrontamiento activo, el apoyo emocional y la reinterpretación positiva; el pesimismo se relaciona con auto inculpación. En cuanto a las conclusiones de este estudio muestran que el optimismo mejora la elección de estrategias de afrontamiento de estrés y los optimistas disfrutaban de un mayor bienestar laboral y salud psicológica.

Un estudio más fue realizado por Paris y Omar (2009) en el cual mencionan que para afrontar el estrés, las personas se valen de esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales, haciendo que las habilidades que posea cada persona obtenga un rol crucial para poder desenvolverse en el medio en el que vive, específicamente en el ámbito laboral, los estudios previos se centran en conocer la interacción entre las estrategias de afrontamiento y las características como lo son género y edad. Se destaca que dicho estudio utilizó el modelo de afrontamiento al estrés de Lazarus y Folkman. Por lo cual el objetivo de dicho estudio fue identificar las estrategias empleadas por los profesionales de la salud para afrontar el estrés asistencial, así como, explorar su asociación con el bienestar subjetivo. Se trabajó con una muestra de 196 profesionales argentinos (siendo el 65% mujeres y 35% hombres) de los cuales 97 poseían el título de médicos y 99 el título de enfermeros. Los análisis descriptivos indicaron que los enfermeros varones privilegian estrategias adaptativas orientadas a la resolución de problemas, (sin embargo, suelen, a su vez, somatizar la tensión que genera esta resolución de problemas) mientras que, los médicos, se orientan a conductas que resultan más desadaptativas (como lo son evadir el problema y retirada social); por su parte las mujeres, demuestran un mayor uso de estrategias emocionales así como de distanciamiento cognitivo. Por otra parte, el análisis

correlacional muestra que los profesionales que suelen utilizar estrategias de resolución de problemas, así como de distanciamiento demuestran un mayor nivel de bienestar subjetivo. Por lo que se confirma la existencia de una relación positiva entre ciertas estrategias de afrontamiento y el nivel de bienestar percibido.

Otro estudio vinculado con el bienestar laboral se realizó en el año 2011 por Laca, Mejía, Yáñez y Mayoral, cuyo objetivo parte de los presupuestos de la psicología del bienestar subjetivo aplicados al ámbito laboral. Con un propósito general comparativo, se estudiaron, en primer lugar, la relación e influencia de factores de afectividad, personalidad y sociodemográficos en el bienestar laboral de profesores no universitarios de España y México, y posteriormente, se identifica el conjunto de factores que predicen mejor la satisfacción laboral intrínseca. Para dicho estudio se utilizó una muestra de 133 profesores españoles y 101 profesores mexicanos; obteniendo correlaciones positivas entre factores de personalidad y el bienestar laboral; para la población mexicana los principales factores fueron: afecto positivo, energía, afecto negativo, afabilidad y tesón, mientras que para la población española los factores fueron: afecto negativo, apertura mental, estabilidad emocional y afecto positivo en ese orden, por lo cual indican la existencia de diferencias personales significativas en la percepción del bienestar laboral entre las dos culturas. La afectividad (positiva y negativa) predice la satisfacción laboral (alta y baja) para ambas muestras, sin embargo, en la población mexicana se da un mayor peso a aspectos anímicos positivo (como interés, ánimo, optimismo) para lograr aumentar la percepción positiva en el ámbito laboral.

Por su parte Marsollier y Aparicio (2011) en su investigación sobre el bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas, tomaron en cuenta la teoría de la Expectativa-Valencia en donde los sujetos que tienen más altas aspiraciones, son aquellos más proclives a caer en la enfermedad cuando no alcanzan lo deseado y/o acorde a la formación recibida, fue así que ellos midieron los niveles de desgaste laboral y de bienestar psicológico con el objetivo de conocer el nivel de desgaste laboral y de bienestar psicológico con una población de 100 participantes constituidos por empleados de distinto nivel de instrucción y posicionamiento jerárquico. Dicha investigación utilizó metodologías cuantitativas y los instrumentos utilizados fueron la “Escala de Bienestar Psicológico (Casullo, 2002)” y el “Cuestionario de estrategias de Afrontamiento (Frydenberg y Lewis, 1996 en Marsollier y Aparicio, 2011)”. En cuanto a los resultados realizaron un análisis cuantitativo descriptivo, bivariado y multivariado, en relación a los factores mencionados, encontrando una asociación significativa entre Bienestar Psicológico y afrontamiento; además de que

identificaron que el “Esforzarse y tener éxito” y “Concentrarse en resolver el problema” son las estrategias que más utilizan ambas poblaciones.

Arciniega (2012) en su análisis sobre factores organizacionales que causan estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo” señala cómo el contexto externo al ámbito laboral, repercute en los aspectos internos de las organizaciones, y a su vez afecta a los mismos trabajadores; los factores como lo son los clientes, los proveedores y competidores no se pueden modificar, haciendo que las empresas requieren de una mejora constante, traduciéndose, a su vez, a que las personas precisen de adquirir conocimientos, habilidades y competencias constantemente; los objetivos de la investigación se centran en determinar los factores más frecuentes, causantes de estrés, dentro del ámbito laboral, así como, identificar las estrategias que suelen utilizar los trabajadores ante el estrés; sus resultados demuestran que los factores vinculados a las tareas (por ejemplo el rol laboral, la sobrecarga, la jornada, el ritmo de trabajo, la inseguridad, etc.) suelen causar un mayor estrés, y que las estrategias que suelen utilizarse con mayor frecuencia son hacer frente al problema directamente (por ejemplo, mediante la invención de tareas, delegación de actividades o la mediación informal), evitar el conflicto (destacando la caída en enfermedades, el uso de licencias incluso el cambio de puesto); concluyendo que los trabajadores suelen utilizar en mayor medida las estrategias de evitar conflicto, dado el contexto de su propio trabajo, además se denota como el uso de las mismas repercute en la salud y bienestar de las personas.

A pesar de que el Bienestar pueda ser influido por diversos aspectos, en el ámbito laboral Delgado, Espejo, Moreno y Domínguez (2015) realizaron una investigación sobre las diferencias en afrontamiento, bienestar y satisfacción entre desempleados y empleados en cuanto al género, en donde reportan que la crisis económica ha tenido un gran impacto en la sociedad y que sus consecuencias han sido devastadoras en el mercado laboral, es por ello que también el desempleo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, dando lugar a empleos poco remunerados en donde se involucra el compromiso laboral de las personas ante la organización; también expresaron que la satisfacción laboral va a depender de diversos factores, como la variable del sexo, ya que en estudios previos se menciona que las mujeres tienen menos satisfacción laboral que los hombres debido a que su situación en el mercado laboral es más insegura que la de los hombres, dando así menos expectativas laborales. Dicha investigación tuvo por objetivo analizar el grado de satisfacción laboral y el afrontamiento al desempleo dependiendo del género, al igual que estudiar la repercusión del paro en el bienestar psicológico de los sujetos, siendo así, propusieron como hipótesis que los hombres se verán

más influenciado por el desempleo y que tendrán una mayor satisfacción laboral. En cuanto al método, los participantes fueron 60 personas (15 mujeres empleadas y 15 desempleadas, 15 hombres empleado y 15 desempleados) cuyas edades se encontraban entre los 20 y 59 años. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo correlacional; sobre los instrumentos se usaron tres cuestionarios: el primero, Inventario de Estrategias de Afrontamiento; el segundo, Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12; y el tercero, Escala de Bienestar Psicológico. Como resultado obtuvieron que existe un mayor nivel de bienestar, así como de estrategias de afrontamiento en personas empleadas, comparadas contra las desempleadas. Siendo los empleados quienes tienen mayor satisfacción en su trabajo, así como una mejor resolución de los problemas a los que se enfrentan, pero siendo más autocríticos comparados con los desempleados, en cuanto a las diferencias entre género se encontró que las mujeres tienen mayores pensamientos de deseo sobre algunas situaciones a comparación de los hombres, sin embargo, esto no llega a ser una diferencia significativa.

Finalmente, el concepto de Calidad de Vida y de los componentes del mismo, así como del Bienestar Laboral, donde la trascendencia de este elemento en las organizaciones no es un factor decisivo para generar una nueva visión de cambio a nivel empresarial en cuanto a sus niveles de competitividad, sino más bien es un indicador que permite ubicar en qué condiciones se percibe el empleado y con ello establecer mejoras en las condiciones de vida dentro de la organización, para así impactar en el desempeño y poder alcanzar un bienestar para todos los colaboradores (Bravo, 2010). Para complementar esta investigación y de acuerdo a los planteamientos anteriores, a continuación se presenta el proceso que se realizó en la presente investigación, así como los resultados obtenidos y las limitaciones que se encontraron.

MÉTODO

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito identificar cómo se correlacionan las estrategias de afrontamiento (EA) ante situaciones estresantes y la valoración positiva, tanto de las expectativas, experiencias y entorno, que se viven en el ámbito laboral, es decir, el bienestar laboral. En general el concepto de bienestar se refiere a las actitudes y comportamientos que mejoran la calidad de vida y llevan a un estado de salud óptima, en diversos aspectos como lo físico, mental, social, espiritual y emocional. Tomando en cuenta el aumento en la esperanza de vida, y con ello el incremento del tiempo dedicado al trabajo y a la vida productiva, (OMS, 2015) es que se hace énfasis en el contexto del trabajo. En el caso particular de México, las cifras sobre la Población Económicamente Activa del primer trimestre del 2018, demuestran que solo 19.7 millones de los 54.6 millones de personas totales, poseen un empleo formal; traduciéndose en un menor dinamismo por ingresar al mercado laboral mexicano, que a su vez implica un riesgo en la salud de la población mexicana (Barrios y Barrios, 2018). Por lo cual, es importante desarrollar en las organizaciones, un conjunto de acciones que cubran las necesidades de los trabajadores y por ende propician su bienestar, ya que los cambios son fundamentales para las empresas; se vuelve relevante la forma en cómo son introducidos dichos cambios; las empresas se han percatado de las consecuencias negativas que se provocan por las constantes reorganizaciones, se busca promover la salud laboral así como mejorar en las condiciones y lugares de trabajo, como forma de contrarrestar todas las consecuencias negativas. Además, de los planteamientos que las organizaciones suelen proponer, se debe destacar que los trabajadores cuentan con herramientas para hacer frente a las situaciones estresantes, estas se traducen como recursos que van desde lo cognitivo, emocional a lo conductual; surgiendo a partir de un estímulo estresante y de la necesidad de reducir el malestar que este mismo provoca, dando como resultado que la persona logren adaptarse a su medio nuevamente (Lazarus y Folkman, 1986; Peiró, 2004).

Las exigencias traducidas a resultados exitosos, las múltiples responsabilidades tanto en ámbitos familiares, sociales y labores; aunado a esto, los estilos de vida basados en alimentaciones desequilibradas, el mismo sedentarismo causado por las nuevas actividades, los limitados tiempos para desempeñar la jornada laboral, han provocado un incremento de distintas enfermedades como: obesidad, diabetes, hipertensión arterial, entre otras más (Peiró y Rodríguez, 2008).

La presente investigación tiene como objetivo identificar si existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en trabajadores, con base en las investigaciones mencionadas anteriormente y retomando el modelo planteado por Blanch et al., (2010), en donde se describe que el bienestar laboral se compone de la percepción positiva (Bienestar Psicosocial) así como de los efectos negativos (daños colaterales) que se crean a partir de las condiciones de trabajo. El desgaste provocado por las condiciones de trabajo, como lo son la jornada, el tipo de trabajo y las tareas, suele implicar pérdida del compromiso y relación personal con el trabajo mismo; por otra parte, algunas estrategias como la autocrítica, retirada social y pensamiento sdesiderativo, suelen centrarse en las emociones, lo que demuestra que los trabajadores no solo buscan la solución a la problemática, sino además se ven en la necesidad de regular sus emociones. Respecto a las expectativas que poseen los trabajadores, las estrategias varían yendo desde lo cognitivo (reestructuración cognitiva) a lo emocional (expresión emocional) y a lo conductual (el apoyo social) siendo estrategias centradas en la resolución del problema (Moreno-Jiménez et al., 2001). A continuación, se presenta el proceso metodológico y los resultados de la investigación.

Objetivo General.

Identificar si existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en trabajadores.

Pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación que hay entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en trabajadores?

Hipótesis.

H₁: Hay relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en los trabajadores.

H₀: No hay relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral en los trabajadores.

Variables.

- Bienestar laboral

Definición conceptual: Conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva situados en un contexto de trabajo (Blanch et al., 2010).

Definición operacional: Variable medida por el Cuestionario de Bienestar Laboral General, el cual lo marca como satisfacción con el empleo y con la carrera, condiciones de trabajo, bienestar general, conciliación trabajo-hogar y control en el trabajo.

- Estrategias de Afrontamiento

Definición conceptual: Recurso psicológicos que un sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes (Macías et al., 2013).

Definición operacional: Variable medida por el Inventario de Estrategias de Afrontamiento, el cual lo considera como un aspecto muy relevante del funcionamiento personal para afrontar diversas situaciones complejas.

Diseño.

No experimental, transversal, correlacional.

Participantes.

La muestra utilizada en la investigación se integró por 255 trabajadores (58.8% Mujeres, 41.2% Hombres) pertenecientes a la Ciudad de México y el área Metropolitana, con edades de entre 18 y 67 años ($M= 35.67$, $DE = 10.270$), para el estudio se tomó en cuenta como criterio de inclusión que el trabajador contará con al menos 1 año de antigüedad en su puesto actual de trabajo, de los cuales varían de entre 1 hasta 36 años de antigüedad en su empleo, en la Figura 4 se muestra la distribución por antigüedad de los trabajadores.

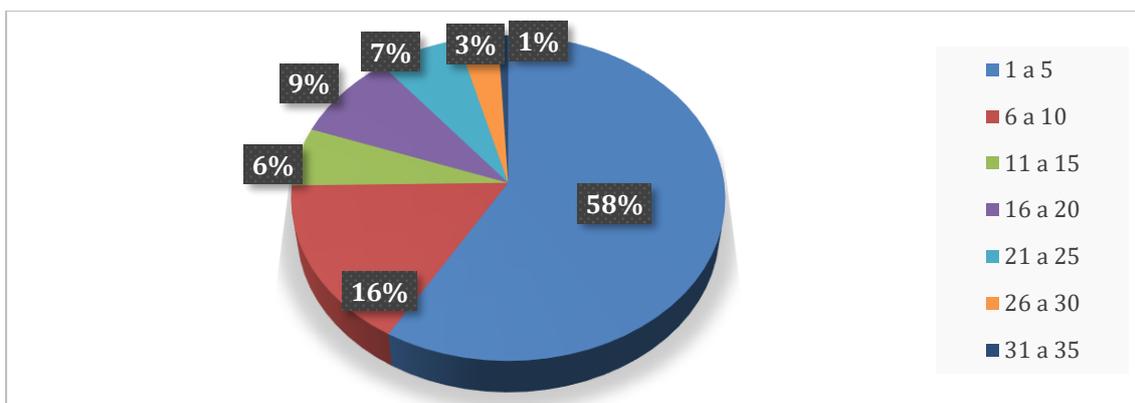


Figura 4. Gráfica que muestra la Antigüedad en el puesto de Trabajo.

Respecto a la variable Escolaridad, la mayoría de los trabajadores cursaron una licenciatura, seguida de estudios de preparatoria y una carrera técnica, en la figura 5, se muestran los resultados obtenidos.

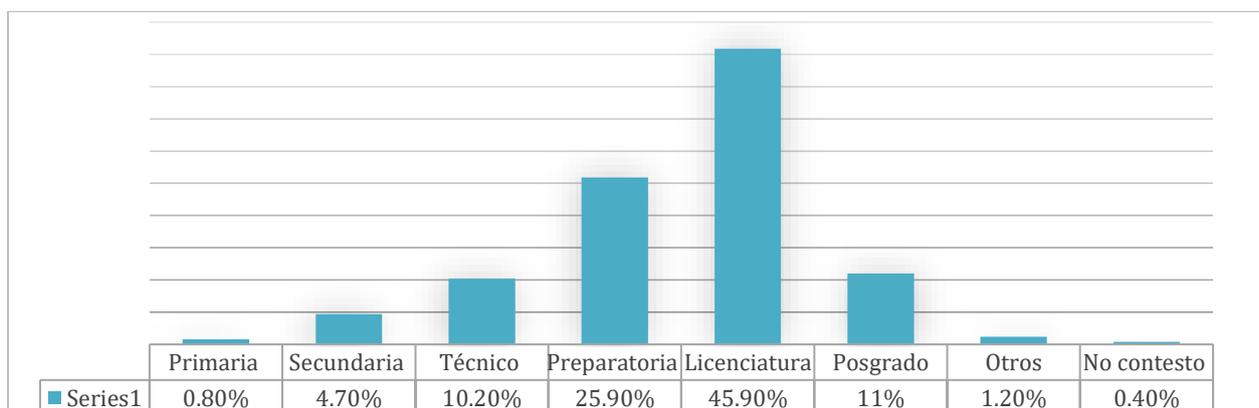


Figura 5. Datos Sociodemográficos Escolaridad de los participantes.

También se indagó respecto al trabajo que desempeñan los participantes, los cuales se agruparon en 3 niveles, profesionistas, nivel técnico y oficio, dichos resultados se presentan en la Figura 6.

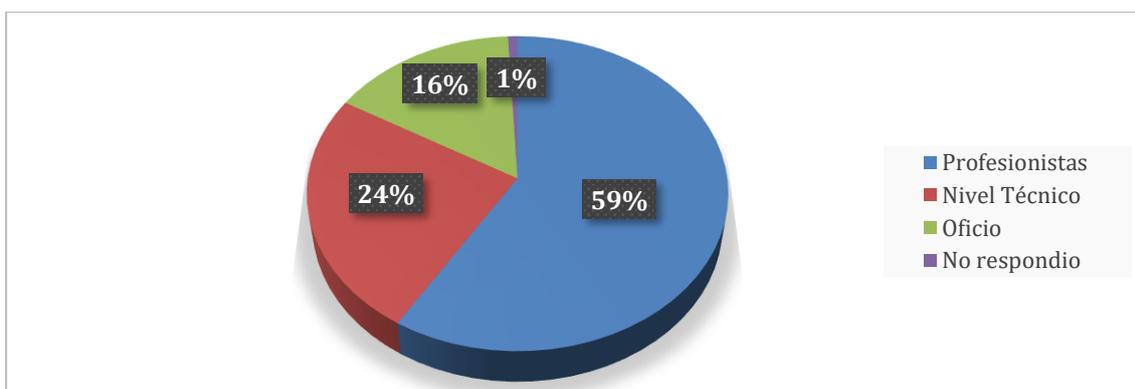


Figura 6. Datos Sociodemográfico Puesto de Trabajo.

Instrumentos.

Para la medición de la variable Bienestar Laboral se utilizó el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de Blanch et al., (2010) el cual es una adaptación española que se ha modificado para la población mexicana; el qBLG consta de 2 Factores, los cuales se describen a continuación juntos con los resultados de la consistencia interna, realizado en la muestra del presente estudio:

- Bienestar psicosocial, el cual, a su vez, se divide en 3 subescalas:
 - Afectos (consta de 10 reactivos, $\alpha = 0.950$): disposición emocional duradera y estable por un periodo de tiempo, que no suele estar dirigido a un objeto intencional específico.
 - Competencias (10 reactivos, $\alpha = 0.966$): conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional.
 - Expectativas (20 reactivos, $\alpha = 0.973$): percepción de la probabilidad existente de que, mediante el esfuerzo y desempeño se llevara a cabo la realización efectiva de una tarea en el ámbito profesional.
- Efectos Colaterales, el cual se divide en 3 subescalas:
 - Somatización (5 reactivos, $\alpha = 0.869$): síntomas o malestares del cuerpo a los cuales las personas atribuyen erróneamente a una enfermedad orgánica, aun cuando no existe evidencia médica de los mismos.
 - Desgaste (4 reactivos, $\alpha = 0.877$): proceso de pérdida y disminución progresiva del compromiso y la implicación personal en las tareas, derivado de un constante trabajo sin descanso.
 - Alienación (4 reactivos, $\alpha = 0.882$): proceso donde el trabajador experimenta una desconexión o desarraigo extenso, mostrándose ajeno o alejado de sí mismo, la gente e ideas del contexto que lo rodea.

Los reactivos de las subescalas afectos y competencias son diferenciales semánticos, mientras que los reactivos de la escala expectativas se contestan con una escala tipo Likert de 7 grados de conformidad que van desde “Están subiendo” a “Están bajando”; por otra parte los reactivos de las últimas tres subescalas se contestan con una escala tipo Likert con 5 grados de conformidad que van desde “Siempre” a “Nunca”.

Para realizar la medición de la variable estrategias de afrontamiento se utilizó la Adaptación al Español del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) realizado por Cano et al., (2007), el CSI consta de 1 reactivo desencadenante, es decir, el participante debe describir una situación que le haya causado estrés; posteriormente se contestan 41 reactivos, los cuales, evalúan 8 estrategias de afrontamiento:

- Resolución de Problemas ($\alpha = 0.609$): estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce.
- Autocrítica ($\alpha = 0.819$): estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo.
- Pensamiento Desiderativo ($\alpha = 0.815$): estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante.
- Evitación de Problemas ($\alpha = 0.721$): estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante.
- Reestructuración Cognitiva ($\alpha = 0.760$): estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante.
- Expresión Emocional ($\alpha = 0.810$): estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.
- Apoyo Social ($\alpha = 0.744$): estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional.
- Retirada Social ($\alpha = 0.697$): estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante.

Todas las estrategias se evalúan mediante 5 reactivos tipo Likert con 5 grados de conformidad que van desde “Totalmente” hasta “En Absoluto”, el último reactivo mide la percepción que el participante tiene sobre su propia capacidad para enfrentar situaciones estresantes.

Procedimiento.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio simple, donde se les solicitó a los participantes su colaboración anexando en el instrumento la siguiente leyenda:

“Este cuestionario es parte de una investigación que se realiza en la Facultad de Estudios Superiores de Zaragoza de la UNAM. Por ello, te solicitamos tu colaboración respondiendo las

siguientes preguntas. Toda la información que nos proporcionen será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera anónima”.

La recolección se realizó de 2 formas diferentes durante el periodo de abril de 2018 hasta octubre del mismo año:

1. Entrega de instrumento impreso.
2. Envío de instrumento en formato electrónico.

Primero, de manera aleatoria se abordó a los participantes fuera de su lugar de trabajo, al término de su jornada laboral. Después de informar sobre el uso de información y obtener su autorización se procedió a contestar el cuestionario, apoyándolos durante el tiempo que contestaban, resolviendo dudas e instrucciones, una vez terminado se les agradeció su participación recordándoles el uso que se le daría a sus datos.

Posteriormente, se realizó primero una invitación personal a los participantes, para posteriormente solicitar algún correo electrónico en el cual se les envió el link del cuestionario.

Por último, cabe destacar que la investigación se realizó de acuerdo a los principios básicos presentes en el Código Ético del Psicólogo, especialmente haciendo mención de los artículos 5°, 6° y 8° (del apartado competencia y honestidad del psicólogo); de los artículos 15° al 18°, 20°, 23°, 25° y 27° (del apartado calidad de la valoración y/o evaluación psicológica); el 47° y 48° (del apartado sobre calidad de la enseñanza/ supervisión e investigación); así como del artículo 50° al 52° y 54° del apartado comunicación de los resultados del mismo código (Sociedad Mexicana de Psicología, 2009). Informando tanto los objetivos como el uso de la información recolectada, permitiendo que los participantes eligieran ser parte o no de la misma, así como aclarar las dudas de los mismos.

RESULTADOS

Una vez recolectada la información se procedió a realizar un análisis descriptivo de los datos sociodemográficos, un análisis de confiabilidad mediante un Alfa de Cronbach y finalmente análisis correlacional cuantitativo con ayuda de una Correlación Producto Momento de Pearson en el Programa Estadístico IBM SPSS Versión 24.

En la tabla 1 se muestran los estadísticos descriptivos obtenidos en ambas escalas, donde se destaca que los participantes muestran poseer un alto nivel de Bienestar Laboral, reportando una mayor percepción de sus competencias, seguido de sus expectativas, afectos, desgaste, somatización y alienación, en orden decreciente. Por su parte, las personas tienden a utilizar en mayor medida estrategias de afrontamiento encaminadas a la resolución de problemas, seguidas de reestructuración cognitiva, expresión emocional, pensamiento desiderativo, en ese orden, mientras que las estrategias que suelen utilizar en menor frecuencia son retirada social y autocrítica.

Tabla 1

Estadísticos Descriptivos de las subescalas de Bienestar Laboral y Estrategias de Afrontamiento

	Medias Estadísticas	Desviación Estándar
Afectos	5.5532	1.3723
Competencias	5.8258	1.3704
Expectativas	5.6998	1.2432
Somatización	3.1652	1.5610
Desgaste	2.7837	1.7072
Alienación	2.8886	1.5798
Resolución de Problemas	2.8886	.97468
Autocrítica	1.2138	1.09543

Expresión Emocional	2.2339	1.13670
Pensamiento Desiderativo	2.1185	1.16992
Apoyo Social	2.2024	1.00939
Reestructuración Cognitiva	2.4677	.98832
Evitación de Problemas	1.8640	.97761
Retirada Social	1.5538	.99199

En la siguiente figura se muestran las medias estadísticas respecto a las subescalas de bienestar laboral, obtenidas en la muestra, en la cual los participantes reportan percibir en mayor medida sus competencias, a su vez, estos mismos reportan percibir en menor medida efectos colaterales dentro de su trabajo.

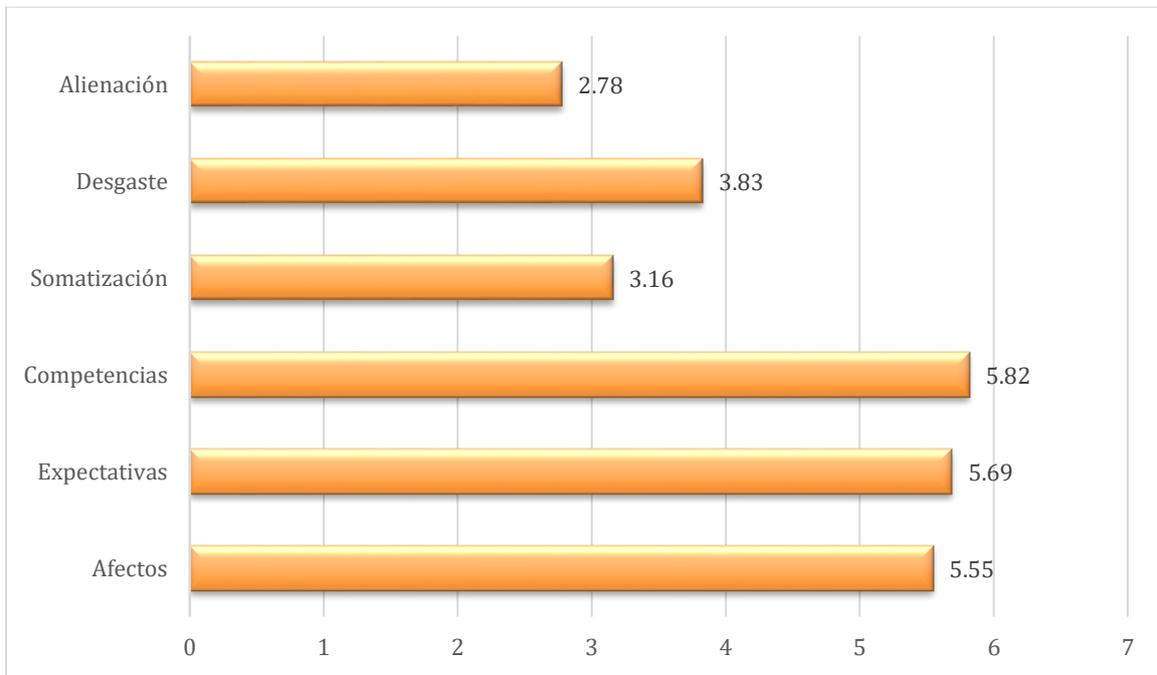


Figura No.7 Medias estadísticas del Bienestar Laboral.

Respecto a los puntajes sobre las estrategias de afrontamiento, las personas tienden a utilizar más las estrategias que implican un esfuerzo cognitivo y emocional, por ejemplo, utilizan la resolución de problemas, reestructuración cognitiva, expresión emocional; mientras que las mismas evitan alejarse del problema y poner en marcha estrategias como evitación de problemas, retirada social y autocrítica; dichos resultados se aprecian en la Figura 8.

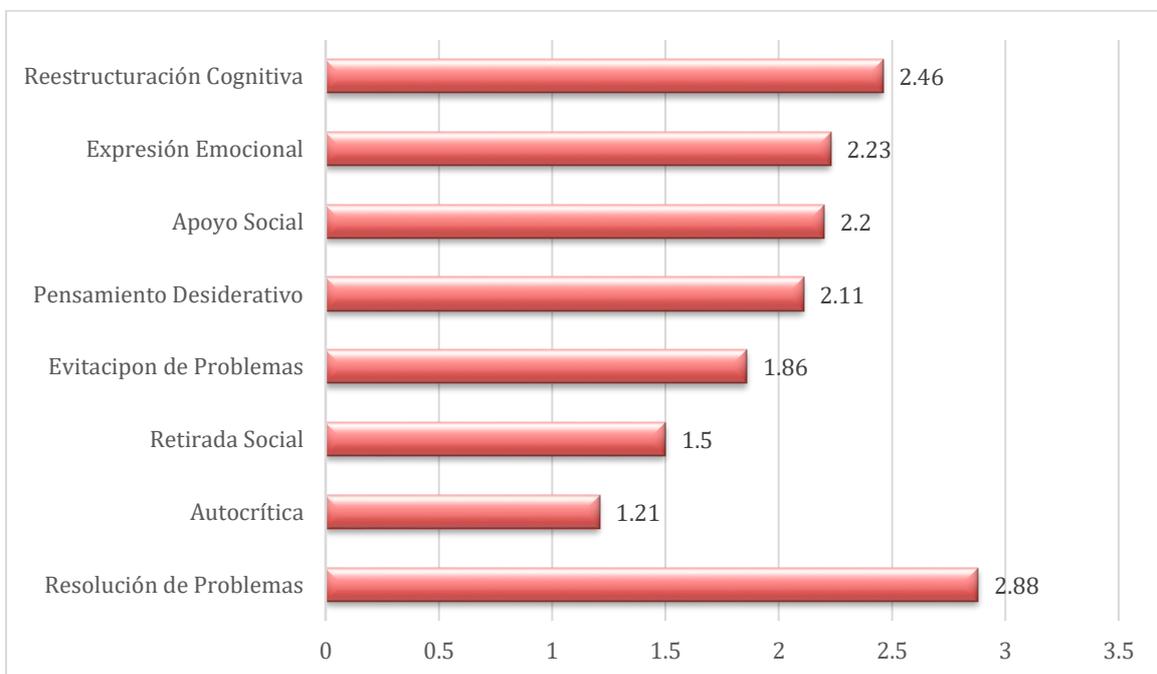


Figura 8. Medias Estadísticas sobre Estrategias de Afrontamiento.

En la Tabla 2 se presentan los resultados obtenidos, de los cuales se destacan correlaciones significativas; entre ellas la estrategia de afrontamiento resolución de problemas se correlaciono positivamente con los factores de expectativas y desgaste en el trabajo.

Las estrategias de afrontamiento de autocrítica, pensamiento desiderativo, evitación de problemas y retirada social, se correlacionaron de forma positiva con todas las subescalas del factor efectos colaterales (las subescalas son somatización, desgaste y alienación). Mientras que, tanto las estrategias de apoyo social y reestructuración cognitiva se correlacionaron positivamente con la subescala de expectativas.

Respecto a las correlaciones significativas negativas, las estrategias de afrontamiento de autocrítica, pensamiento desiderativo y retirada social se correlacionaron con la subescala de afectos; también la estrategia de retirada social se correlaciono de forma negativa con la subescala de expectativas.

Por último, la estrategia de expresión emocional no se correlaciono con ninguna subescala de Bienestar Psicosocial ni de Efectos Colaterales. Así mismo la subescala de competencias no se correlaciono con ninguna estrategia de afrontamiento.

Tabla 2. *Correlaciones entre subescalas de Bienestar Laboral y Estrategias de Afrontamiento*

	Resolución de Problemas	Autocrítica	Expresión Emocional	Pensamiento Desiderativo	Apoyo Social	Reestructuración Cognitiva	Evitación de Problemas	Retirada Social
Afectos	.009	-.158*	.003	-.139*	.009	.091	.033	-.175**
Competencias	.092	-.089	.069	-.019	.065	.092	.036	-.079
Expectativas	.147*	-.094	.069	-.102	.166*	.202**	.095	-.139*
Somatización	.069	.162*	.011	.243**	.011	.060	.127*	.191**
Desgaste	.145*	.252**	.110	.279**	.047	.075	.187**	.331**
Alienación	.083	.239**	.086	.338**	.028	.011	.156*	.295**

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

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

En la tabla 3 se muestran las correlaciones entre las subescalas de la misma escala de Bienestar Laboral, destacándose las correlaciones positivas entre competencias y expectativas con afectos, así mismo la correlación entre desgaste y somatización; respecto a las correlaciones negativas se muestra la relación entre la alienación, con las expectativas, así como los afectos, a pesar de no ser parte del objetivo de la investigación, se denota que todos los puntajes resultan significativos, confirmando la validez del cuestionario.

Tabla 3

Correlaciones entre subescalas de Bienestar Laboral

	Afectos	Competencias	Expectativas	Somatización	Desgaste	Alienación
Afectos	1	.830**	.712**	-.383**	-.370**	-.453**
Competencias		1	.620**	-.336**	-.298**	-.330**
Expectativas			1	-.351**	-.365**	-.536**
Somatización				1	.754**	.562**
Desgaste					1	.681**
Alienación						1

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

De igual forma en la tabla 4 se muestran las correlaciones entre las subescalas de la misma escala de estrategias de afrontamiento, de las cuales se muestran correlaciones positivas entre las estrategias de apoyo social con expresión emocional, seguida de reestructuración cognitiva tanto con resolución de problemas, como apoyo social; por su parte la resolución de problemas se correlaciona de forma positiva con la evitación de problemas, esta última a su vez se correlaciona con la reestructuración cognitiva; esta misma muestra una relación con la expresión emocional; de igual forma a pesar de no ser parte del objetivo de la investigación, se denota que todos los puntajes resultan significativos, por lo que se confirma la validez del cuestionario.

Tabla 4

Correlaciones entre subescalas de Estrategias de Afrontamiento

	Resolución de Problemas	Autocritica	Expresión Emocional	Pensamiento Desiderativo	Apoyo Social	Reestructuración Cognitiva	Evitación de Problemas	Retirada Social
Resolución de Problemas	1	-.104	.405**	.170**	.429**	.592**	.287**	.043
Autocritica		1	.189**	.368**	.036	.104	.181**	.378**
Expresión Emocional			1	.321**	.575**	.449**	.267**	.059
Pensamiento Desiderativo				1	.301**	.147*	.269**	.362**
Apoyo Social					1	.491**	.158*	-.031
Reestructuración Cognitiva						1	.458**	.153*
Evitación de Problemas							1	.481**
Retirada Social								1

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

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

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo con la presente investigación en la cual el principal objetivo fue encontrar la relación entre el Bienestar Laboral y las Estrategias de Afrontamiento, se vincula el concepto de Bienestar, al cual García (2002) lo determina como un estado dinámico entre lo biológico, lo social y lo psicológico; haciendo de esto un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia sea satisfactoria, agradable y positiva.

Así mismo dicha evaluación sobre el Bienestar, va a implicar dos niveles, el plano cognitivo y afectivo; cuando existen evaluaciones positivas junto con ciertas condiciones en el ámbito laboral; se permite que exista una realización, satisfacción y mayor desempeño en el mismo. Esto asegura que el trabajo sea visto como digno, en cambio cuando existen estas valoraciones en un aspecto negativo se crean sentimientos de fracaso y/o frustración que a su vez provocan estrés, repercutiendo en la salud de los trabajadores; creando obstáculos y situaciones que frenan la consecución de las metas laborales, por lo tanto se va constituyendo una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización empresarial y para sus directivos (Patlán, 2016; Mejía, Laca y Gondra, 2009).

Los resultados confirman la hipótesis de investigación, es decir, sí existe una relación entre las Estrategias de Afrontamiento y el Bienestar Laboral de los trabajadores mexicanos, lo cual concuerda con lo dicho por diversos autores, por ejemplo, Figueroa et al., (2005) quienes mencionan que hay un mayor bienestar al utilizar diversas estrategias de afrontamiento como lo son, apoyo social, resolución de problemas, reestructuración cognitiva, autocrítica, retirada social, evitación de problemas y pensamiento desiderativo (Morán y Schulz, 2008; Paris y Omar, 2009; Arciniega, 2012; Rambal et al., 2014; Delgado et al., 2015).

Además se demuestra una relación entre las estrategias y otros aspectos, específicamente el apoyo social, la resolución de problemas y la reestructuración cognitiva van a afectar las expectativas, de forma tanto positiva como negativa, que tendrán las personas sobre su trabajo. No obstante, otros estudios también hablan sobre el uso de estrategias de afrontamiento y su repercusión en la salud (Morán y Schulz, 2008; Paris y Omar, 2009; Arciniega, 2012; Rambal et al., 2014; Delgado et al., 2015), confirmando que, en la presente investigación, se obtuvo el

resultado de que el uso de ciertas estrategias trae consigo los llamados efectos colaterales (desgaste, alienación y somatización).

Es importante destacar el papel que tiene la estrategia de resolución de problemas, ya que si bien, se ha confirmado que reduce el estrés y es la estrategia más efectiva para incrementar el Bienestar de las personas (Figuroa et al., 2005; Morán y Schulz, 2008; Laca et al., 2011; Marsollier y Aparicio, 2011; Macías, Madariaga, Valle y Zambrano, 2013; Delgado et al., 2015) también suele tener consecuencias negativas, demostrándose en la correlación con la subescala desgaste; tanto Paris y Omar (2009) como Arciniaga (2012) reportan que las personas que suelen utilizar esta estrategia también suelen somatizar la tensión generada llegando hasta la enfermedad. Esta misma autora mencionó que las personas suelen hacer uso de licencias médicas, ausentándose de su lugar de trabajo, además de que existen quienes incluso solicitan un cambio de su puesto; todo esto se traduce en fenómenos psicosociales poco favorables para las empresas, ya que el nivel de ausentismo y de rotación son algunos de los principales obstáculos que tienen las empresas para poder llegar al éxito en el mercado, viéndose mermada la gestión de las mismas (Huerta et al., 2011).

Por otra parte llevando las investigaciones a población mexicana, en 2011 Laca, Mejía, Yañez y Mayoral, encontraron que los factores afectivos y personales funcionan como antecedentes del bienestar laboral; todo con el propósito de ver la influencia de estas variables en dicho bienestar, obteniendo que la afectividad, tanto positiva como negativa, predice la satisfacción y el bienestar laboral; destacando que la población mexicana se guía más por cuestiones de interés, ánimo y optimismo para lograr una percepción positiva del ambiente laboral. Además Rivas, López y Barcelata, en 2017, observaron que aquellas estrategias de afrontamiento que son productivas se relacionan con la percepción de bienestar que tienen los individuos, destacándose aquellas estrategias enfocadas en una percepción de autosuficiencia, por lo que no se requiere un apoyo social. Mencionado lo anterior, los resultados de esta investigación arrojan que la muestra utiliza ambos tipos de estrategia (centradas en la emoción y en la acción).

Cabe recalcar que el bienestar en el ámbito laboral no sólo se encuentra definido por las actividades y estrategias propuestas por la misma empresa, si no que las personas son las que proporcionan los factores psicológicos, emocionales, sociales y conductuales a los procesos, por lo que la empresa se integra y comparte creencias, valores, intereses y percepciones (Bedoya et al., 2016).

Cumpliendo con condiciones de trabajo saludables, como la convivencia, la estabilidad laboral, la organización de la empresa, se puede llegar a cumplir tanto con las metas de las empresas, así como con lo propuesto por la OIT: *“El trabajo no debería matar, ni provocar enfermedades o discapacidades. Así mismo, el trabajo debería promover, que no violar, los derechos laborales y demás derechos humanos de quienes lo realizan”* (2018, p.1).

Con esto se señala la importancia que se requiere en la participación comprometida de las organizaciones para establecer una buena Calidad de vida y Bienestar dentro de lo laboral, así como los derechos laborales que permitan lograr la satisfacción de necesidades y desarrollo de los trabajadores, garantizando libertad, dignidad y logro en las distintas actividades realizadas por el colaborador (Patlán, 2016).

Dentro de las diversas investigaciones realizadas sobre la influencia del Bienestar Laboral y las Estrategias de Afrontamiento, se han propuesto otras variables como mediadoras entre las antes mencionadas, por ejemplo, la diferencia entre el tipo de estrategia utilizada, centrada en el nivel individual o a nivel familiar (Macías, Madariaga, Valle y Zambrano, 2013) siendo las estrategias de reestructuración cognitiva y apoyo social (incluyendo la búsqueda de apoyo espiritual), consideradas como estrategias de nivel familiar, las que demuestran un mayor grado de funcionalidad para reducir la tensión generada en los problemas; lo anterior se confirma con los resultados obtenidos, ya que el uso de la reestructuración cognitiva y el apoyo social, demuestran ser las estrategias con mayor incidencia en el Bienestar Laboral.

Por otra parte, también existen estudios donde el uso de estrategias de afrontamiento y su relación con el Bienestar, se ve diferenciado por el grado de estudios que posee, los mismos trabajadores, de acuerdo a lo reportado por Paris y Omar (2009) los trabajadores que cuentan con un título profesional (Licenciatura en Medicina) mostraban un mayor nivel de Bienestar, haciendo uso de estrategias como la evitación de problemas y retirada social; a comparación de aquellos que poseen estudios de nivel técnicos (Técnicos en Enfermería), ya que estos últimos demostraban una mayor presencia de somatizaciones derivadas por los problemas enfrentados. Sin embargo, los resultados de la presente investigación muestran que el nivel de Bienestar Laboral de los Trabajadores Mexicanos no se encuentra en función de su grado académico.

Además, se destaca que dentro de las estrategias que se suele reportar con frecuencia y que posee relación con el Bienestar Laboral es la expresión emocional (Morán y Schulz, 2008; Paris y Omar, 2009; Rambal et al., 2014), sin embargo en la presente investigación no se encontraron correlaciones significativas en dicha estrategia de afrontamiento; otro aspecto también reportado por Delgado et al., en 2015 que afecta el Bienestar y la satisfacción laboral es el sexo, ya que indican que las mujeres suelen tener menor satisfacción laboral debido a que su situación en este ámbito es más inestable, a pesar de lo reportado en la investigación tampoco se encontraron diferencias significativas en este aspecto.

Recordando lo expuesto por Barrios y Barrios (2018) México es un país donde la tendencia a no participar en el mercado de trabajo, demuestra un desinterés por parte de la población económicamente activa; llevando a que la población que si se encuentra en un ámbito laboral estable presente en algún problema de salud (Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), 2018; Cruz et al., 2016).

Como ya se mencionó antes, la relación positiva entre la Calidad de Vida Laboral y los resultados empresariales, está confirmada empíricamente, en los cuales se destaca la influencia que ejercen las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores, entre ellas se encuentra “la convivencia”, la estabilidad laboral, así como la denominada flexibilización laboral, confirmando de este modo la relevancia de estas variables en el contexto profesional (Huerta et al., 2011; Garrido-Pinzón et al., 2011). Poniéndose de manifiesto la variable de estabilidad laboral, ya que en el presente estudio la antigüedad en el puesto muestra ser una variable a considerar en posteriores estudios.

Una vez analizados los resultados y retomando lo expuesto anteriormente se llega a las siguientes conclusiones, en primer lugar se confirma la hipótesis de la presente investigación, ya que existe una relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral; sin embargo también se demuestra el carácter ambivalente de las mismas, es decir, a pesar de que las estrategias suelen reducir el estrés y potenciar el bienestar de las personas, de igual forma conllevan efectos colaterales a la salud de los trabajadores. Esto se traduce en que el bienestar dentro del ámbito laboral se ve beneficiado por medio de la utilización de ciertas estrategias como lo son la evitación de problemas, la autocrítica, pensamiento desiderativo y retirada social; sin embargo el Bienestar general, o bien la Calidad de vida, se ve mermada en otros ámbitos como lo personal (aparecen enfermedades por medio de la somatización), lo familiar

(alienación) y lo interpersonal (desgaste). Cabe mencionar que la expresión emocional se muestra como una estrategia que no afecta al bienestar laboral en ningún nivel.

Se concluye también que al utilizar las estrategias de reestructuración cognitiva, apoyo social y resolución de problemas, se ven modificadas las expectativas que las personas poseen acerca de su trabajo, lo cual indica que las personas que utilizan dichas estrategias tendrán una percepción y desempeño exitoso en las labores asignadas. Sin embargo hay otras estrategias (retirada social, autocrítica y pensamiento desiderativo) que de manera contraria muestran un impacto poco favorable en la afectividad del trabajador, traduciéndose en sentimientos de frustración e insatisfacción consigo mismos.

Por otra parte las competencias laborales no se ven afectadas por el tipo de estrategia de afrontamiento que se utilice, demostrando así su carácter estable ante los diversos obstáculos que se presenten en el trabajo. Por lo que la capacidad del propio trabajador puede utilizarse como un medio para así gestionar el logro de objetivos laborales, estableciendo que la propia empresa, mediante la promoción de estrategias de afrontamiento activa y centrada en resolver problemas, contrae un mejor beneficio para los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). La alienación en la actualidad. Presentación, recuperado de: <https://prezi.com/0s3fsqobvs-7/la-alienacion-en-la-actualidad/>
- Alfaro, J., Casas, F. & López, V. (2015). Bienestar en la infancia y adolescencia. *Psicoperspectivas*. 14(1), 1-5.
- Arciniega, A. R. S. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*. 17(60), 611-634.
- Ariza, J. (2002). El dilema del equilibrio vida personal versus vida profesional: un enfoque de recursos humanos. *Revista de fomento social*. 57, 85-100.
- Asociación Americana de Psiquiatría, APA. (2014). Manual Diagnostico y Estadistico de los Trastornos Mentales. 5ta Edición. España.
- Bados, A. & García, E. (2010). La Técnica de la Reestructuración Cognitiva. Universidad de Barcelona. 1-63.
- Balladares, S. & Saiz, M. (2015). Sentimiento y afecto. *Ciencias Psicológicas*. 9(1), 63-71.
- Baptiste, N. R. (2009). Fun and well-being: Insights from senior managers in a local authority. *Employee Relations*. 31(6), 600-612. <https://doi.org/10.1108/01425450910991758>
- Barrios, M. A. Y. & Barrios, M. O. A. (2018) Escenario del mercado laboral en México al primer trimestre del 2018. *Economía Actual*. 11(3), 29-33.
- Bedoya, G., Posada, I., Quintero G. & Zea, Q. (2016). Factores influyentes en el Bienestar de los Individuos en un contexto laboral. *Revista electrónica Psyconex*. 8(12), 1-9.
- Beleño, N., Crissien B., Silvera H. & Ucrós C. (2014). Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa c.u.c. en el 2013 (Master's thesis, Universidad de la Costa, Barranquilla). Recuperado de: <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/195/bienestar%20docentes%20y%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Madrid, España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26(2), 157-170.
- Cámara de Diputados. (2012). *Ley Federal del Trabajo*. México: Cámara de Diputaos, Honorable Congreso de la Unión. Recuperado de: http://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Ley_FT.pdf
- Cano, G, F, J., Rodríguez, F, L., & García. M. J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Esp. Psiquiatr*. España. 25(1), 29-39.

- Casales, J. (2004). *Psicología Social*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Castaño, E. F., & León, B. B. (2010). Stress coping strategies and interpersonal behavior styles. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 10(2), 245-257.
- Castro, S, A. (2010). Ensayo: Psicología Positiva: ¿Una nueva forma de hacer psicología? *Revista de Psicología*. 6(11), 113-131. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/ensayo-psicologia-positiva-nueva-forma.pdf>
- Casullo, M. (2002). Evaluación del Bienestar Psicológico, En M. Casullo; M.E. Brenlla; A. Castro S; M.S. Cruz; R. González; C. Maganto ; M. Martín; P. Martínez; R. Montoya & R. Morote. (2002). *Evaluaciones del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós
- Casullo, M. (2006). El capital psíquico. Aportes de la psicología Positiva. *Psicodebate*. 6, 59-72.
- Catalano, Avolio de Cols & Sladogna. (2004). Diseño curricular basado en normas de competencia laboral: conceptos y orientaciones metodológicas. Buenos Aires: BID/FOMIN; CINTERFOR.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. & Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Córdoba, E. (2008). Factores Psicosociales y su Influencia en el Bienestar Laboral. Universidad de Buenos Aires. 1-22.
- Cruz, M., López, E., Cruz, R. & Llanillo, M. E. (2016) El estrés laboral en México. En R. Paredes, N., Peña, I., Vacio (eds.) *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico-administrativa*. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas. 368-376.
- Cuadra, L, H. & Florenzano, U, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 23(1), 83-96.
- Culbertson, S. S., Fullagar, C. J., & Mills, M. J. (2010). Feeling good and doing great: The relationship between psychological capital and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*. 15(4), 421-433. <http://dx.doi.org/10.1037/a0020720>
- Da Costa, S., Páez, D., Oriol, X. & Unzueta, C. (2014). Regulation of affectivity in the workplace: validity of the EROS and EIM heteroregulation scales. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 30, 13-22. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2014a2>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el trabajo; Comportamiento organizacional*. México. McGraw Hill.

- Delgado, S. J. (2016). Pensamiento desiderativo: Cuando solo vemos lo que queremos ver. *Blog Rincón de la Psicología*. Recuperado de <https://www.rinconpsicologia.com/2016/04/pensamiento-desiderativo-cuando-solo.html>
- Delgado, C., Espejo, C., Moreno, J. & Domínguez, F. (2015). Diferencias en afrontamiento y satisfacción entre desempleados y empleados en cuanto al género. *ReiDoCrea*. 4, 85-93.
- De Rosa, L., Valle, A., Rutzstein, G. & Keegan, E. (2012). Perfeccionismo y Autocrítica: Consideraciones clínicas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. 21(3), 209-215.
- Díaz, et al. (2006). Adaptación Española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*. 18(3), 572-577.
- Di-Collredo, C., Aparicio, D. & Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombre y mujeres ante la situación de desplazamiento. Bogotá, Colombia. *Psychologia*. Avances de la disciplina. 1(2), 125-156.
- Di Silvestre, C. (1998). Somatización y Percepción subjetiva de la enfermedad. *Cinta de Moebio*. Universidad de Chile. 4.
- Diener, E., & Seligman, M. E. (2004). Beyond money. Toward an economy of well-being. *Psychological Science in the Public Interest*. 5(1), 1-31.
- Diener, E. & Fujita, F. (1995). Resources, Personal striving, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68(5), 926-935. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.68.5.926>
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being. Three decades of progress. *Psychological Bulletin*. 125(2), 276-302. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.125.2.276>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*. 1(1), 71-84.
- Escobar, M. A., Puga, D., & Martín, M. (2008). Asociaciones entre la red social y la discapacidad al comienzo de la vejez en las ciudades de Madrid y Barcelona en 2005. *Revista Española de Salud Pública*. 82, 637-651.
- Estrada, R. Y & Ramírez, R. M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revista de investigación en Turismo y Desarrollo Local*. 3(8), 1-12.

- Fernández, M. & Díaz, M. (2001). Relación entre estrategias de afrontamiento, síndromes clínicos y trastornos de personalidad en pacientes esquizofrénicos crónicos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. 6, 129-36.
- Figueroa, M. I., Contini, N., Lacunza, A. B., Levín, M. & Estévez S, A. (2005). Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de Bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina). *Anales de Psicología*. 21(1), 66-72.
- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. En J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. Washington D.C. American Psychological Association. 143-162. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10474-007>
- Gancedo, M. (2010). Reflexiones y experiencias acerca del aprendizaje de la Psicología Positiva y los Enfoques Salugénicos. *Psicodebate*. 10, 83-102.
- García, M, M, A. (2002). El Bienestar Subjetivo. *Escritos de Psicología*. 6, 18-39.
- García, C. (2017). Reestructuración cognitiva. Salud, cerebro y neurociencia. Recuperado de <https://blog.cognifit.com/es/reestructuracion-cognitiva-rc/>
- García-Alandete, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-claves del pensamiento*. 8(16), 13-29.
- Garrido-Pinzón, J., Uribe-Rodríguez, A. F & Blanch, J. M. (2011). Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Acta Colombiana de Psicología*. 14(2), 27-34.
- González, M. E. & Gutiérrez, M. R. (2006). Carga de trabajo mental y estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 38(2), 259-270.
- González, L. C. & Martínez, C. P. (2016). Expectativas a futuro laboral del universitario de hoy: un estudio internacional. *Revista de Investigación Educativa*. 34(1), 167-183.
- González, R., Montoya, I., Casullo, M. & Bernabéu, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*. 14(2), 363-368.
- González-Trijueque, D., Tejero, A, R & Delgado, M. S. (2012) Coping strategies in mobbing victims: differences between Spanish and immature Latin American workers and clinics. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 6(2), 45-57.
- Gordon, R., Franklin, N. & Beck, J. (2005) Wishful thinking and source monitoring. *Memory & Cognition*. 33(3), 418-429.
- Granados, I. (2011), Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI (Revista de Investigación en Psicología)*. 14(2), 271-276.

- Greenhaus, J., Collins, K. & Shaw, J. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*. 63, 510-531.
- Guzmán, R. E. (2011). Trastorno por Somatización: Su abordaje en Atención Primaria. *Revista Clínica Médico Familiar*. 4(3), 234-243.
- Hahn, V. C., Frese, M., Binnewies, C., & Schmitt, A. (2012). Happy and proactive? the role of hedonic and eudaimonic well-being in business owners' personal initiative. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 36(1), 97-114. <https://doi.org/10.1111%2Fj.1540-6520.2011.00490.x>
- Herranz, B, J. (2004). La Calidad de Vida, el Trabajo y la Salud de los Profesores Universitarios. (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante.
- Huerta, R. P., Pedraja, R. L., Contreras, E. S. & Almodóvar, M. P. (2011) Calidad de Vida Laboral y su Influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales*. 17(4), 658-676.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS (consultado 20 diciembre 2018). Salud en Línea: Estrés Laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Jiménez, A. & Moyano, E. (2008). Labor factors of work-family balance: means to improve the quality of life. *Universum*. 23(1), 116-133. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000100007>
- Kappes, H. & Oettingen, G. (2012) Wishful Information Preference: Positive Fantasies Mimic the Effects of Intentions. *Pers Soc Psychol Bull*. 38(7), 870-881.
- Laca, A. F., Mejía, C. J., Yáñez, V. C. & Mayoral, S. E. (2011). Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles y mexicanos. *Pensamiento Psicológico*. 9(16), 11-26.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Leibovich de Figueroa, N. (2000). Algunas consideraciones acerca del estrés. Ficha N 059-018, *Facultad de Psicología*, Universidad de Buenos Aires
- Lupano, P, M, L. & Castro, S, A. (2010). Psicología Positiva: Un Análisis desde su surgimiento. *Ciencias Psicológicas*. 4(1), 43-56.
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M. & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*. 30(1), 123-145.
- Manrique de Lara, P. Z. & Caamaño, B, G. (2010). El impacto de la Alienación laboral sobre las conductas desviadas en el Trabajo: Un Estudio Exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26(1), 79-92.

- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E. & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*. 19(3), 395-400.
- Mariñelarena-Dondena, L. (2012). Surgimiento y desarrollo de la Psicología Positiva. Análisis desde una historiografía crítica. *Psicodebate*. 12, 9-22.
- Marsollier, R. & Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas (individuo y sociedad)*. 10(1), 209-220.
- Mejía, C, J, C., Laca, A, F, A., & Gondra, R, J, M. (2009). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral de docentes. *Psicología y Salud*. México. 19(1), 121-132.
- Ministerio de Educación Nacional. (2003). Competencias Laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas. Bogotá.
- Morán, A. C. & Schulz, R. (2008). Influencia del optimismo y del afrontamiento en el bienestar laboral. *Capital Humano*. 225(86), 86-92.
- Moreno, L. (2003). Ciudadanía, desigualdad social y Estado del bienestar. *Unidad de Políticas Comparadas*.
- Moreno-Jiménez, B., González, J. L. & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout) Personalidad y Salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide, 59-83.
- Oishi, S. (2000). Goals as Cornerstones of subjective well-being: Linking individuals and cultures. En Diener, E. y Suh, E. M., (Eds.), (2000) *Culture and Subjective Well-being*. 87-112, Cambridge, MA: MIT Press).
- Ojeda, G. & Espinosa, G. (2010). Afrontamiento y Autocontrol en Adolescentes Michoacanos: Evaluando su Alternativa de ¿Migrar o no Migrar? *Interamerican Journal of Psychology*. 44(1), 168-175.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2018). Los individuos, el trabajo y la sociedad. Nota informativa preparada para la 2da reunión de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2014). Documentos Básicos. 48 ed. Recuperado de: <http://apps.who.int/gb/bd/pdf/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2015). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Recuperado de:

- http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186471/WHO_FWC_ALC_15.01_spa.pdf;jsessionid=D5821AD5C1F3E3AAF1BDBD8165CE94C3?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (1996). ¿Qué calidad de vida? *Foro Mundial de la Salud*. 17, 385-387. Recuperado de <http://www.who.int/iris/handle/10665/55264>
- Ortega, F. A., Rodríguez, S. D. & Jiménez, F. A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. 9(1), 55-64.
- Ortiz, S. & Domínguez, M. (2010). Consumo de Alcohol en el Contexto Laboral. *Centros de Integración Juvenil, A.C.* Recuperado de: http://www.ssm.gob.mx/portal/page/adicciones/info/PRESENTACION_CIJ.pdf
- Palomba, R. (2002). Calidad de Vida: Conceptos y medidas. *Taller sobre calidad de vida y redes de apoyo de las personas adultas mayores*. CEPAL, Santiago. Recuperado de https://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorpl_ppt.pdf
- Paris, L. & Omar, A. (2009). Estrategias de Afrontamiento del Estrés como potenciadoras de Bienestar. *Psicología y Salud*. 19(2), 167-175.
- Patlán, P. J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*. 23(2), 121-133.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*, Madrid, Eudema.
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Univ. Psychol. Bogotá*. 3(2), 179-186.
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y Salud Organizacional. *Papeles del Psicólogo*. 29(1), 68-82.
- Peiró, J., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L. & Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación. *Papeles del psicólogo*. 35(1), 5-14.
- Perez, V. P. & Azzollini, S. (2012). Aspectos Disposicionales, Personalidad y Afectos, su Relación con Satisfacción Laboral. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*. 4(3), 65-73.
- Pinillos, J. L. (1984). Pensamiento desiderativo en la comunicación social. *Boletín de Psicología*. Universidad Complutense. Madrid. 7-26.
- Rambal, S., Madariaga, O. & Ibañez, N. (2014). Estudio sobre las estrategias de afrontamiento y el bienestar subjetivo, psicológico y social en mujeres en un centro de reclusión femenino del Caribe colombiano. *Revista Criminalidad*. 56(3), 45-57.
- Reig, F. A. (2003). Quality of Life. En Fernández-Ballesteros, R. (Ed.) *Encyclopedia of Psychological Assesmen*. 2 Vols. London: Sage Publications.

- Riquelme, O. E., Rojas, H. A. & Jiménez, F. A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y Sociedad*. 16(18), 203-215.
- Ritzer, G. (2002). Capítulo 3: Funcionalismo Estructural, Neofuncionalismo y Teoría del conflicto. *Teoría Sociológica Moderna*. México: McGraw-Hill. 183-220
- Rivas, M. D., López, G. D. & Barcelata, E. B. (2017). Efectos del sexo y la edad sobre el afrontamiento y el bienestar subjetivo en adolescentes escolares. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 22(1), 27-41.
- Rodríguez, R. C. & De Rivas, S. H. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad en el trabajo*. 57(1), 72-88.
- Ruiz de Alegría, F. B., Besabe, N. B., Fernández, E. P., Baños, C. B., Nogales, M. R., Echebarri, M. E., San Vicente, J. S. & Bejarano, A. G. (2009). Cambios en las estrategias de afrontamiento en los pacientes de diálisis a lo largo del tiempo. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*. 12(1), 11-17.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well – being. *American Psychologist*. 55, 68–78.
- Ryff, C. D., & Keyes, L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal Of Personality and Social Psychology*. 69, 719–727.
- Salas-Auvert, J. A. (2008). Control, Salud y Bienestar. *Suma psicológica*. 15(1), 15-41
- Salavera, B. C & Usán, S. P (2017). Repercusión de las estrategias de afrontamiento de estrés en la felicidad de los alumnos de Secundaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 20(3), 65-77.
<http://dx.doi.org/10.6018/reifop.20.3.282601>
- Salazar, E. J. G., Torres, L. T. M., Pando, M. M., Aranda, B. C., Zúñiga, N, E. (2011). Dimensiones Conceptuales sobre Calidad de Vida en Estudiantes de Psicología México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*. 4(1), 47-58.
- Sánchez-Aragón, R. & Díaz-Loving, R. (2009). Reglas y preceptos culturales de la expresión emocional en México: su medición. *Universitas Psychologica*. 8(3), 793-805.
- Schulte, P. & Vainio, H. (2010). Well-being at work - overview and perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 36(5), 422-429.
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. 14(4), 828-836.
- Seligman, M. (2002). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Vergara.

- Seligman, M. (2003). Positive psychology: Fundamental assumptions. *American Psychologist*, 126-127.
- Seligman, M. (2011). *Flourish. A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York: Free Press.
- Sepúlveda-Vildósola, A., Romero-Guerra, A. & Jaramillo-Villanueva, L. (2012). Estrategias de afrontamiento y su relación con depresión y ansiedad en residentes de pediatría en un hospital de tercer nivel. México. *Bol Med Hosp Infant Mex*. 69(5), 347-354.
- Sociedad Mexicana de Psicología. (2009). *Código Ético del Psicólogo*. México: Editorial Trillas.
- Solís, C. & Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan*. 7(1), 33-39.
- Tejada, D. & Navío, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*. 37(2), 1-16.
- Urzúa, M., A. & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*. 30(1), 61-71.
- Velázquez, M. G. (2006). *Psicología del Trabajo en la Organización*. México. Limusa.
- Vázquez, C., Crespo, M. & Ring, J. (2008). Capítulo 31 Estrategias de afrontamiento. *Medición clínica en psiquiatría y psicología*. 425-435.
- Vega, M. N. (2016). Neocompetencias, un nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional (Artículo de Revisión). *Educación Médica Superior*. 30(3), 627-638.
- Veenhoven, R. (2000). Las cuatro cualidades de la vida: Ordenar conceptos y medidas de la buena vida. *Journal of Happiness Studies*. 1(1), 1-39
- Verdugo, M. A., Schalock, R. L., Arias, B., Gómez, L. E., & Jordán, B. (2013). Calidad de vida en Verdugo, M. A. y Schalock, R. L. (Ed). *Discapacidad e Inclusión*. Salamanca: Amarú. 443-461.
- Verdugo-Lucero, J. L., Ponce de León-Pagaza, B. G., Guardado-Llamas, R. E., Meda-Lara, R. M., Uribe-Alvarado, J. I. & Guzmán-Muñiz, J. (2013). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar subjetivo en adolescents y jóvenes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niños y Juventud*, 11(1), 79-91.
- Viñas, P. F., González, C. M., García, M. Y., Malo, C. S. & Casas. A. F (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescents. *Anales de Psicología*. 31(1), 226-233.
<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.1.163681>
- Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*. 67, 294-306.

ANEXOS



Este cuestionario es parte de una investigación que se realiza en la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza UNAM. Por ello, le solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Toda la información que nos proporciones será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera anónima.



Está de acuerdo en responder de forma libre e informada.

Firma de consentimiento: _____

Sexo: Mujer () Hombre () **Edad:** _____

Escolaridad: Primaria () Secundaria () Técnica ()

Preparatoria () Licenciatura () Posgrado () Otro ()

¿Qué puesto tiene?: _____

¿Cuánto tiempo tiene trabajando en ese puesto?: _____

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de palabras, lea atentamente cada una y en cada fila marca con una “X” el número que más se acerque tu sentir.

Ítem	<i>Actualmente, en mi trabajo, siento:</i>								
1	Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
2	Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
3	Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
4	Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
5	Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
6	Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
7	Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
8	Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
9	Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
10	Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad
11	Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
12	Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
13	Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
14	Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
15	Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
16	Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
17	Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
18	Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
19	Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
20	Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Instrucciones: Se le presentarán una serie de frases, en cada una de ellas marque con una “X” la opción que más se adecúe a usted. Utilice la escala propuesta en la parte de arriba.

		Está(n) Subiendo.						Está(n) Bajando.
		7	6	5	4	3	2	1
Ítem	En mi trayectoria laboral:							
21	Mi motivación por el trabajo							
22	Mi identificación con los valores de la organización							
23	Mi rendimiento profesional							
24	Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo							
25	La calidad de mis condiciones de mi trabajo							
26	Mi autoestima profesional							
27	La cordialidad en mi ambiente social de trabajo							
28	La conciliación de mi trabajo con mi vida privada							
29	Mi confianza en mí futuro profesional							
30	Mi calidad de vida laboral							
31	El sentido de mi trabajo							
32	Mi acatamiento de las pautas de la dirección							
33	Mi estado de ánimo laboral							
34	Mis oportunidades de promoción laboral							
35	Mi sensación de seguridad en el trabajo							
36	Mi participación en las decisiones de la organización							
37	Mi satisfacción con el trabajo							
38	Mi realización profesional							
39	Mi compromiso en el trabajo							
40	Mis competencias profesionales							

Instrucciones: Se le presentarán una serie de palabras, lea atentamente cada una y en cada fila marque con una “X” el número que más se acerque a su sentir, utilizando la escala que aparece.

		Siempre.						Nunca.
		7	6	5	4	3	2	1
Ítem	Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:							
41	Trastornos Digestivos							
42	Dolores de cabeza							
43	Insomnio							
44	Dolores de espalda							
45	Tensiones musculares							
		Siempre.						Nunca.
		7	6	5	4	3	2	1
Ítem	Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:							
46	Sobre carga							
47	Desgaste emocional							
48	Agotamiento físico							
49	Saturación emocional							
50	Mal humor							
51	Baja realización profesional							
52	Trato despersonalizado							
53	Frustración							

Instrucciones: Ahora le pedimos que piense por unos momentos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para usted, y que haya ocurrido en el último mes; por estresante nos referimos a que haya causado problemas, que le haya hecho sentir mal o que fue difícil de enfrentarlo, pudo haber sido con tu familia, en la escuela, en el trabajo, con amigos, etc. Describa en el espacio en blanco puesto a continuación lo que ocurrió, trate de poner detalles como el lugar, las acciones que llevaron a ese problema, la importancia que tuvo para usted, que hizo en esos momentos o que está realizando para solucionarlo.

Una vez pensada la situación responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en como manejó usted esta situación. Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

<i>Ítem</i>		<i>Totalmente</i>	<i>Mucho</i>	<i>Bastante</i>	<i>Un poco</i>	<i>En absoluto</i>
		4	3	2	1	0
54	Luché para resolver el problema					
55	Me culpé a mí mismo					

Ítem		Totalmente	Mucho	Bastante	Un poco	En absoluto
		4	3	2	1	0
56	Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés					
57	Deseé que la situación nunca hubiera empezado					
58	Encontré a alguien que escuchó mi problema					
59	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente					
60	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado					
61	Pasé algún tiempo solo					
62	Me esforcé para resolver los problemas de la situación					
63	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché					
64	Expresé mis emociones, lo que sentía					
65	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase					
66	Hablé con una persona de confianza					
67	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas					
68	Traté de olvidar por completo el asunto					
69	Evité estar con esa gente					
70	Hice frente al problema					
71	Me criticó por lo ocurrido					
72	Analiqué mis sentimientos y simplemente los dejé salir					
73	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación					
74	Dejé que mis amigos me echaran una mano					

Ítem		Totalmente	Mucho	Bastante	Un poco	En absoluto
		4	3	2	1	0
75	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían					
76	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más					
77	Oculté lo que pensaba y sentía					
78	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran					
79	Me recriminé por permitir que esto ocurriera					
80	Dejé desahogar mis emociones					
81	Deseé poder cambiar lo que había sucedido					
82	Pasé algún tiempo con mis amigos					
83	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo					
84	Me comporté como si nada hubiera pasado					
85	No dejé que nadie supiera como me sentía					
86	Mantuve mi postura y luché por lo que quería					
87	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias					
88	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron					
89	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto					
90	Me fijé en el lado bueno de las cosas					
91	Evité pensar o hacer nada					
92	Traté de ocultar mis sentimientos					
93	Me consideré capaz de afrontar la situación					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!