

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL - ORGANIZACIONAL

II PROMOCIÓN
2018-2020



PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Estrés laboral y calidad de vida de los docentes contratados en la modalidad de contrato de las diferentes facultades de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras-CU, en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020.

POSTULANTE:

Yosselyn Melissa Blanco Raudales

Lugar y fecha

BvIr. Suyapa, Ciudad Universitaria, Tegucigalpa, 26 de marzo del 2022

Dedicatoria

Me llena de emoción poder decir que termine mi maestría en Psicología Industrial y Organizacional, por ello agradezco infinitamente a Dios por darme esta oportunidad de seguir preparándome profesionalmente, igual a toda mi familia que son y seguirán siendo mis pilares para seguir adelante.

Ha sido un año difícil para mí y mi familia, por ello es un honor poder dedicarle este triunfo a mi padre Agustín Blanco, que hoy ya no está con nosotros pero que fue una de las personas que siempre me apoyo en todo lo que pudo, sé que desde el cielo me seguirás iluminando en cada uno de mis proyectos. También dedico este triunfo a mi madre Alba de Blanco y a mis hermanos Alba, Erika y Cesar y les agradezco por apoyarme y motivarme, ellos son la razón de sentirme orgullosa de terminar esta meta, gracias por estar presente en todo este proceso, gracias a ellos por confiar y creer en mí, son los mejores, los amo; también gracias a mi esposo Brolin por su apoyo, sin duda alguna es y seguirá siendo muy importante en mi vida. Gracias a mi mejor amiga Julissa por estar pendiente de mí y siempre tener esas palabras para motivarme, aun cuando ya no quería.

Agradecimiento

Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, a la facultad de Ciencias Sociales por haberme dado la oportunidad de ser una de sus alumnas becadas en la maestría Psicología Industrial y Organizacional, sin duda alguna un privilegio, el cual agradezco mucho, de igual manera agradezco a cada uno de los docentes contratados por hora de todas las facultades que brindaron su ayuda para poder realizar mi investigación.

Agradezco infinitamente a mi asesor de tesis el Master Rogers Cabrera por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, gracias por su esmero y dedicación, sin él nada de esto hubiese sido posible, ya que estuvo en todo momento para guiarme y motivarme, a mi coordinador académico Master Fabio Andrade, mis maestros y compañeros, por los conocimientos que compartieron y otorgaron, les agradezco y hago presente mi afecto a todos ustedes.

“Siempre hay que encontrar el tiempo para agradecer a las personas que hacen una diferencia en nuestra vida”. Gracias a cada uno de ustedes.

RESUMEN

Esta investigación se ejecutó con el fin de identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida en los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de UNAH-CU. Además de identificar factores estresantes e identificar la calidad de vida de los docentes.

Para este estudio se parte de un enfoque cuantitativo, contando con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Se contó con una muestra de 72 docentes contratados por hora de las diferentes facultades. Para evaluar el estrés laboral se utilizó un cuestionario que consta de 25 ítems que ofrece 4 opciones para medir el estrés laboral (OIT-OMS, 2013). El instrumento de estrés laboral consta de 5 dimensiones: respaldo de grupo, cohesión, clima, estructura e influencia. Se emplea la prueba *Calidad laboral* que tiene 26 ítems y consiste en una escala tipo *Likert* con 5 opciones de respuesta (Chile, 2011).

Entre los principales resultados se denota que la mayoría de los docentes evaluados presentan un nivel intermedio de estrés, en cuanto a la calidad de vida la mayoría de los docentes presentan niveles intermedios, siendo el factor más relevante la calidad de su salud mental. La relación entre las variables estrés laboral y calidad de vida están asociadas en una forma negativa, significativa, es decir que a mayor estrés laboral menor es la calidad de vida de los docentes evaluados.

PALABRAS CLAVES: *Estrés laboral, Calidad de Vida, Relación*

ABSTRACT

This research was carried out in order to identify the relationship between work stress and quality of life in teachers hired by the hour from the different faculties of UNAH-CU. In addition to identifying stressors and identifying the quality of life of teachers.

For this study, we start from a quantitative approach, with a non-experimental design and a correlational scope. There was a sample of 72 teachers hired by the hour from the different faculties. To assess work stress, a questionnaire consisting of 25 items that offers 4 options to measure work stress was used (ILO-WHO, 2013). The work stress instrument consists of 5 dimensions: group support, cohesion, climate, structure and influence. The Job Quality test is used, which has 26 items and consists of a Likert-type scale with 5 response options (Chile, 2011).

Among the main results, it is noted that the majority of the teachers evaluated present an intermediate level of stress, in terms of quality of life, the majority of teachers present intermediate levels, the most relevant factor being the quality of their mental health. The relationship between the variables work stress and quality of life are associated in a negative, significant way, that is, the greater the work stress, the lower the quality of life of the teachers evaluated.

KEY WORDS: *Work stress, Quality of Life, Relation*

Índice de contenido

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
Introducción	11
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.1 Situación problemática.....	13
1.1.2 Pregunta problema de investigación.....	15
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 Preguntas de investigación.....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	17
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Psicología.....	18
2.1.1 Psicología laboral.....	22
2.1.2 Psicología industrial	22
2.2 Estrés	24
2.2.1 Tipos de estrés.....	25
2.2.2 Fuentes de estrés.....	25
2.2.2.1 Estrés positivo.	25
2.2.2.2 Distrés o estrés negativo.	26

2.2.3	Tipos de estrés con base en su duración.....	26
2.2.3.1	Estrés agudo.....	26
2.2.3.2	Estrés agudo episódico.	27
2.2.3.3	Estrés crónico.....	28
2.2.4	Las etapas del estrés	29
2.2.5	Factores de riesgo del estrés.....	29
2.2.6	Estrés laboral	31
2.2.7	Modelos explicativos del estrés laboral	36
2.2.7.1	Modelo procesual del estrés.	36
2.2.7.2	Conservación de recursos.....	37
2.2.7.3	Modelos basados en el estrés como respuesta.....	38
2.2.7.4	Modelos basados en el estrés como estímulo.	38
2.2.7.5	Modelos basados en el estrés como interacción individuo-ambiente.....	39
2.2.7.6	Modelos de vulnerabilidad al estrés.	40
2.3	Calidad de vida	41
2.3.1	Factores de la calidad de vida	43
2.3.2	Indicadores de calidad de vida.....	44
2.3.3	Calidad de vida laboral.....	46
2.3.4	Criterios para establecer un proyecto de calidad de vida en el trabajo	49
2.4	Principales teorías.....	52

2.4.1 Teoría del estrés Selye	52
2.4.2 Teoría del estrés basada en la interacción o transacciones.....	53
2.4.2.1 Lazarus y Folkman.....	53
2.4.2.2 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.....	54
2.5 Estado actual de la investigación sobre el estrés laboral y de la calidad de vida.....	55
CAPÍTULO 3: FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA.....	60
3.1 Paradigma de investigación.....	60
3.2 Enfoque de la investigación.....	60
3.3 Tipo de investigación	61
3.4 Diseño de la investigación	61
3.5 Variables	62
3.5.1 Estrés laboral	62
3.5.2 Calidad de vida.....	62
3.5.3 Operacionalización de variables	63
3.6 Población y muestra.....	65
3.7 Técnicas de recolección de información.....	65
3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	66
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y ANÁLISIS	67
4.1 Estrés laboral y calidad de vida	67
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN.....	82
5.1 Conclusiones.....	82

5.2 Recomendaciones	84
Referencias bibliográficas	85
Anexos	93

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	63
Tabla 2. Estadísticos Estrés Laboral	67
Tabla 3. Estadísticos Calidad de Vida	74
Tabla 4. Correlación Estrés Laboral y Calidad de Vida	81

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de Estrés Laboral	67
Figura 2. Factores o Campos de Estrés	68
Figura 3. Estrés por no contar con el equipo disponible para el trabajo	69
Figura 4. Estrés en cuanto al espacio privado para docentes	69
Figura 5. Falta de Tecnología y Recursos	70
Figura 6. Estructura Formal y Papeleo	71
Figura 7. Respeto por parte de sus superiores	71
Figura 8. Trabajo en equipo	72
Figura 9. Cadena de mando	73
Figura 10. Confianza en su desempeño	73
Figura 11. Calidad de Vida	75
Figura 12. Satisfacción con los servicios sanitarios brindados	75
Figura 13. Buena Calidad de Vida	76
Figura 14. Satisfecho en las condiciones que viven los docentes	77
Figura 15. Satisfecho consigo mismo	77
Figura 16. Problemas Físicos	78
Figura 17. Tratamientos médicos por problemas físicos	79
Figura 18. Oportunidades de Ocio	79

Figura 18. <i>Cubre todas sus necesidades</i>	80
Figura 20. Relación entre Estrés Laboral y Calidad de Vida.....	81

Introducción

Actualmente a nivel mundial el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las circunstancias ambientales, sociales, personales y financieras sufridas diariamente, en las cuales se hacen presente diferentes eventos que pueden considerarse estresantes (Repositorio, 2009-2010).

Es difícil que el entorno laboral no esté ligado a factores desencadenantes propios de cada profesión. Un ejemplo es el trabajo en instituciones educativas como la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, la cual puede ser considerada como una fuente de estrés para los docentes en modalidad de contrato, ya que al no contar con la certeza de continuidad laboral incide negativamente en la percepción del estrés.

La competitividad laboral, las cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional docente en modalidad de contrato, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto puede desencadenar una inadecuada gestión de las emociones y, posteriormente, convertirse en enfermedades psicosomáticas como hipertensión arterial, problemas respiratorios, comportamientos agresivos, entre otros.

En el servicio de la docencia, el estrés sufrido repercute sobre la calidad de atención, ya que cada uno de los alumnos necesita de atención diferente para una captación de conocimiento más rápida. Es por ello que resulta relevante identificar los factores que influyen en el estrés y, de esta manera, implementar una intervención en los docentes con el objetivo de que gocen de un apropiado bienestar integral (Conductual, 2010).

En el capítulo I se describe el objeto de estudio de esta investigación, planteando su situación particular, preguntas y objetivos que guiarán el proceso de investigación. Este planteamiento dimensiona las principales pautas a considerar para entender de manera concreta el contexto actual de la situación en estudio.

En el capítulo II se presenta la sustentación teórica que da paso a la comprensión conceptual, contextual y teórica que a su vez sirve de sustento para entender en mejor manera los resultados obtenidos conforme a los objetivos planteados.

En el capítulo III se determina la metodología correspondiente para cumplir con los objetivos planteados, compuesto por su enfoque, diseño, alcance, población y muestra, instrumento de recolección de información, y las técnicas de procesamiento de datos.

En el capítulo IV se presentan los análisis estadísticos considerados oportunos para dar paso al procesamiento de los datos obtenidos, presentando tablas y gráficas que describen al objeto de estudio.

Finalmente se desarrollan las conclusiones que responden a los objetivos de investigación planteados, se brindan recomendaciones, se presentan las principales referencias bibliográficas y se muestran anexos que sirven de apoyo a los procesos estadísticos realizados, y demás elementos que sirvan de sustento al presente estudio.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 *Situación problemática*

En la actualidad el problema de estrés laboral repercute en la salud de las personas, esto se ha convertido en la enfermedad del siglo, ya que se desconoce la manera de cumplir con objetivos sin estresarse lo cual perjudica la calidad de vida. Desafortunadamente, no existen estudios que hayan determinado la influencia del estrés laboral de docentes en modalidad de contratado en instituciones educativas (Quindío, 2013).

Realizar un análisis de estrés en instituciones educativas puede ser más complejo de lo que parece, ya que hay muchas causas y consecuencias que pueden considerarse estresores. Algunas razones pueden tener relación con las condiciones de los ambientes laborales ya que estas son diferentes; las funciones, el género y las edades de cada docente varían al igual que la carga educativa.

También se puede mencionar que el estrés surge por las exigencias del trabajo, esto porque las personas pueden verse forzadas a exceder sus capacidades docentes y este enfrentamiento puede no coincidir con las expectativas de la cultura laboral.

Este es un problema a nivel mundial en el sector educativo porque de ello depende el desarrollo profesional de otras personas, lo que provoca que cada año sea necesario innovar y crear soluciones para los docentes en modalidad de contrato.

Los países desarrollados buscan constantemente una calidad de vida laboral, además de instrumentos que validen los resultados para mejorar y entrar en un mundo productivo. Según estudios recientes a nivel latinoamericano el estrés en el trabajo es un problema colectivo que debe considerarse en toda institución ya sea privada o pública.

La I Encuesta Centroamericana sobre las condiciones de Trabajo y la Salud (OTI, 2012), arrojó importantes cifras de estrés laboral, en las que un 12% a un 16% de las personas continuamente manifiestan tensión y estrés.

En Argentina, más de un 26% de trabajadores reportó que sufría de carga mental (según datos de la 1era Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, efectuada en 2009), representando un valor significativo ya que el exceso de trabajo, es una de las principales causas del estrés laboral. De esta manera, en países como Brasil, Colombia o Chile, los efectos del estrés no resultan tan favorables. La OIT afirma que un 14% las prestaciones sanitarias eran debido a enfermedades mentales.

Además, según estudios de la Asociación Americana de Psicología (APA), las personas entre 18 y 33 años posiblemente son los más perjudicados por el estrés. Tomando como base un estudio, se demostró que el 39% de las personas entre estas edades se declararon estresadas por su entorno. Asimismo, por cuestiones culturales, las mujeres son las que están más propensas a admitir su estrés.

En Honduras no hay investigaciones que indiquen exactamente qué porcentaje de docentes padece de estrés laboral, pero si existe un reportaje realizado por el presidente del Colegio de Psicólogos que indica que 8 de cada 10 personas padecen estrés laboral, provocando así somatizaciones, inasistencias e insatisfacción laboral (Batson, 2018).

De esta manera el buscar soluciones para el estrés, es relevante para mantener un buen resultado de las tareas ya que el contar con una amplia gama de estrategias de afrontamiento facilitará al docente una adecuada adaptación a las situaciones que se presenten en sus labores, siendo además un elemento importante para determinar causas y consecuencias al momento de procurar un estado de salud mental optimo.

1.1.2 Pregunta problema de investigación

¿Cuál es la relación del estrés laboral en la calidad de vida de los docentes contratados en la modalidad de contrato de las diferentes facultades de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras-Ciudad Universitaria (UNAH-CU) en el periodo 2019-2020?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida de los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral que presentan los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020.
- Determinar como el estrés laboral repercute en la calidad de vida en los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020.
- Establecer la correlación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020.

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presentan los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020?
- ¿Cuál es la calidad de vida en los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III Periodo Académico (PAC) del año 2020?

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación se centra en un tema relevante en la actualidad, siendo orientado en esta ocasión a docentes de la modalidad de contrato en las diferentes facultades de la UNAH-CU siendo un a su vez novedoso, ya que anteriormente no se ha realizado ningún estudio que tenga que ver con este tema. Por ello este proyecto se convierte en una oportunidad para crear conocimientos nuevos que brinden información para explicar cómo influye el estrés laboral en la calidad de vida de los docentes de la modalidad de contrato.

Con este estudio se pretende describir los factores principales, determinar efectos y consecuencias del estrés en el estilo de vida con el fin de lograr una calidad de vida laboral estable en el área profesional. También puede servir para definir un campo de estudio, así como para orientar, por parte de las autoridades educativas en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar específico de docentes en modalidad de contrato de las diferentes facultades de UNAH-CU.

Lo planteado anteriormente permite certificar que esta investigación pretende aportar un conocimiento valioso para los miembros de UNAH-CU.

Siendo los más favorecidos de este estudio los docentes en modalidad de contrato de las diferentes facultades de la UNAH- CU del Distrito Central, Honduras, ya que se presenta la oportunidad de mejorar en sus procesos y capacidades profesionales.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Psicología

El origen de la psicología como cualquier campo de conocimiento, es muy incierto y no se puede establecer con exactitud. Se encontraron algunas evidencias donde se atribuye al filósofo alemán Christian Wolff que la palabra psicología aparezca por primera vez en el siglo XVIII cuando él la definió como “la ciencia que estudia el alma”. Es sencillo y oportuno mencionar que quienes brindaron estos aportes fueron reconocidos estudiosos como Descartes que separó el cuerpo de la parte pensante del ser humano, delimitando así dos espacios interdependientes conocidos como “el cuerpo” y “el alma” (Gallardo, 2018).

Wundt en el año de 1875 puso en funcionamiento su laboratorio psicológico, aunque su fecha de fundación exacta fue 1879, donde el trabajo experimental incluía análisis de las sensaciones, procesos mentales, sentido del tiempo, atención, memoria y asociación, es aquí donde se conforma como una ciencia (Escobar, 2016).

Esta disciplina asegura que la mente humana solo puede estudiarse mediante el análisis subjetivo y la proyección de los pensamientos. Además, Wundt afirma que la psicología debe ser una ciencia puramente experimental y empírica (Gardey, 2008). Desde ese momento se tomaron caminos extremos pero complementarios entre sí, donde el fundador del psicoanálisis Sigmund Freud afirmaba que existe una gran parte de la mente sumergida donde se reprimen recuerdos, pensamientos y sentimientos, hasta que el conductista Skinner postuló que los análisis psicológicos pueden partir desde la observación del comportamiento.

Durante años la psicología ha avanzado y con ello han aparecido más definiciones, podemos empezar con una definición simple, donde la psicología es la disciplina científica que estudia y analiza la conducta y los procesos mentales de las personas, es una explicación bastante superficial, pero sirve como punto de partida (Triglia, s.f.).

Según la asociación americana de psicología, define que la psicología es el estudio de la mente, como funciona y como afecta el comportamiento. Este abarca todos los aspectos de la experiencia humana, desde funciones del cerebro hasta las acciones de las naciones (Brazier, 2021).

Como ciencia, la psicología funciona como una disciplina académica floreciente y como una práctica profesional vital, dedicada al estudio del comportamiento humano, de pensamientos, sentimientos y motivaciones que sustentan, a través de la observación, la medición y las pruebas, con el fin de formar conclusiones que se basan en una metodología sólida. (Chappotin, 2019).

La psicología en años atrás se podía dividir en cuatro ramas que son la psicología clínica, psicología educativa, psicología social y psicología laboral; pero en la actualidad han surgido otros campos que provienen de las antes mencionadas, las cuales sirven para diferentes propósitos, no hay una forma fija de clasificarlas, pero aun así hay tipos comunes (Brazier, 2021).

La psicología clínica es una de las ramas de la psicología más conocidas, ya que consiste en la investigación e intervención centrada en los problemas psicológicos más o menos rígidos que perjudican la calidad de vida de los individuos. Si las alteraciones psicológicas tienen que ver con trastornos mentales, los psicólogos clínicos trabajan juntamente con otros profesionales

de la salud en el diagnóstico, pronóstico, intervención y control de las alteraciones psicológicas (Torres, 2016).

Las personas que pertenecen a esta especialidad de la psicología ofrecen un servicio llamado psicoterapia y cuya forma, planteamiento y procedimientos pueden variar mucho según la orientación psicológica que se tenga y las herramientas con las que se cuente. Como consecuencia, no todos los psicólogos de la salud trabajan del mismo modo ni cuentan con la misma formación, aunque puedan ser incluidos dentro de la categoría de profesionales de la salud mental (Regader, 2016).

Otra de las ramas en la psicología es la Psicología Educativa, esta es una disciplina que se encarga de los métodos de enseñanza y aprendizaje con el fin de comprenderlos y mejorarlos. Además, se encarga de analizar y profundizar en el aprendizaje con el fin de generar métodos idóneos para que los estudiantes desarrollen sus habilidades cognitivas con el objetivo de mejorar el proceso (Torres, 2016).

Cabe mencionar que entre sus funciones cuenta con en la búsqueda de características de los estudiantes de manera individual con el objetivo de potenciar el desarrollo del aprendizaje en cada uno. De igual manera, se abordan otros aspectos como la inteligencia, la creatividad, la motivación y las habilidades sociales y comunicativas. Por lo cual desde el inicio el psicólogo busca diagnosticar y prevenir dificultades de adaptación y discapacidades funcionales.

La psicología social es una de las ramas más interesantes, ya que es el estudio de las relaciones sociales y como estas influyen y modifican la conducta, los pensamientos y sentimientos de las personas. Quizás dado a entender las diferencias en el mundo laboral, educativo, cultural y político, ya que son factores que llevan consigo conductas y estas pueden ser modificadas (Anáhuac, 2020).

La psicología social también analiza las normas y principios que moldean la convivencia entre humanos. Gracias a este enfoque se conocen más temas como señala (Anáhuac, 2020):

- Patrones de conducta
- Roles sociales
- Conciencia colectiva
- Relaciones sociales
- Identidad social
- Estereotipos
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

Ya que se centra en el estudio colectivo de las personas relacionadas con un contexto; siendo así la psicología social un estudio orientado a investigar el modo en que la presencia de otras personas reales o imaginarias afecta los procesos mentales del individuo. La psicología social pertenece a la psicología, pero a la vez se acerca a la sociología más que a otras ramas ya que su estudio se centra en la sociedad en general.

2.1.1 Psicología laboral

Dentro de la psicología social puede enmarcarse la psicología laboral, aunque cada una de ellas tiene su metodología.

Se puede exponer que la psicología laboral es el área que se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el marco del trabajo y las empresas, además, con ella se puede analizar el comportamiento de las asociaciones civiles o gubernamentales, a la vez cuenta con metodología y objetivos propios) como su estudio desde la perspectiva individual, grupal y social dentro de las empresas), aunque su objetivo principal es la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Además, se aplican diversas técnicas psicológicas para la selección y adiestramiento de los trabajadores de una organización empresarial y la promoción de condiciones y de técnicas de trabajo eficientes (Merino, 2008).

2.1.2 Psicología industrial

De la psicología laboral nace la psicología industrial y organizacional. Este término fue utilizado antes de la primera guerra mundial y una de sus definiciones indica que es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales; además se obtienen conocimientos que permiten potenciar el talento humano con mayor eficiencia y eficacia.

De igual manera, permite tener un personal idóneo ya que el área de psicología industrial se encarga de la selección de personal, formación, consejo y supervisión del comercio y la industria.

En la psicología industrial y organizacional se pueden distinguir dos etapas: en la primera domina el aspecto productivo, es decir, la selección de personal, con el fin de implementar técnicas para mayor producción y calidad de vida en los empleados; y la segunda se encarga del bienestar social y personal de los individuos. Sin embargo, la primera etapa es la que predomina.

Se implementa la psicología industrial y organizacional con el fin de encontrar respuestas al sin número de problemas que presentan los colaboradores generados por el ambiente laboral, es por ello que el psicólogo que evalúa debe realizar varias funciones como las siguientes (García, 2018):

- Análisis y evaluación de puestos de trabajo-perfil del puesto de trabajo
- Selección de personal
- Evaluación del desempeño
- Entrenamiento y capacitación
- Grado de satisfacción en el trabajo
- Evaluación del clima organizacional
- Liderazgo y supervisión
- Comunicación

El incumplimiento de cada una de estas funciones puede ocasionar estrés en los empleados y de esta manera afectar la calidad de vida laboral.

2.2 Estrés

El término estrés en la Edad Media se utilizaba para describir un sinnúmero de experiencias negativas. Pero es en el siglo XVIII cuando el concepto se amplía entre ingenieros y físicos con el objetivo de describir ciertas características. Rodríguez Castro sostiene que “dicha característica hace referencia a la fuerza interna presente en un área concreta sobre la que actúa una fuerza externa que puede alterar ese estado sólido”, una definición que a priori no tiene nada que ver con el actual concepto de estrés. (2021, sección *Historia del Concepto*, párr. 1).

En el área de la psicología el término *estrés* fue utilizado, en principio, para referirse a la tensión aplicada a un metal y la reacción del mismo ante dicha presión. Al aplicarlo a la fisiología, Selye lo define como “un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”. (Del Prado, 2014, sección *Enfoque Psicológico*, párr. 1).

En la actualidad, el estrés es considerado como la fatiga mental causada por un rendimiento y unas exigencias que superan nuestras capacidades y que pueden transformarse en patológicas de tipo físico o psíquico. El término se ha vuelto de uso común y hasta personas ajenas al área de psicología hacen uso del mismo al intentar decir que “un poco de estrés no le viene mal a nadie”, quizás sin comprender a cabalidad lo que la psicología estudia al referirse al estrés.

2.2.1 Tipos de estrés

Existe una clasificación para el estrés ya que existen reacciones que pueden causar problemas de salud. Se encuentran afecciones, trastornos que afectan la salud mental (problemas cardíacos, ansiedad, depresión, náuseas) y algunas de las somatizaciones que están relacionadas con el estrés. Aunque históricamente este término es antiguo, a la vez, es un concepto moderno (Villaseñor, 2016).

2.2.2 Fuentes de estrés

2.2.2.1 Estrés positivo.

Quiere decir que las personas que sufren este tipo de estrés no lo hacen siempre de manera negativa, ya que la sintomatología que produce aparece cuando las personas están bajo presión, sin embargo, en algunos casos — inconscientemente— este puede otorgar un beneficio. El estrés positivo está asociado con emociones un ejemplo de ello sería la felicidad ya que esta se adquiere cuando la persona afectada se motiva a salir adelante, este sería resultado de una experiencia negativa.

En la vida cotidiana, el estrés hace que la persona afectada esté determinada a salir adelante con más energía, un buen ejemplo sería una competición deportiva donde los participantes deben tener un grado de vigor para poder salir vencedores.

2.2.2.2 Distrés o estrés negativo.

Al padecer de distrés se presentan situaciones negativas creyendo que todo saldrá mal, lo que genera condiciones donde la ansiedad hace que el cuerpo se paralice. El estrés negativo nos desnivela y desequilibra los recursos que, en situaciones normales, tendríamos a disposición. En consecuencia, se puede producir en el cuerpo dolor de cabeza, tensión muscular, dolor de pecho, fatiga y cambios en el deseo sexual como señala Gallego et al. (2018).

También Gallego et al. (2018) sugieren que, en el estado de ánimo, puede ocasionar ansiedad, inquietud, falta de motivación o enfoque, agobio y enojo. De esta manera, el estrés negativo afecta la calidad de vida de las personas. El comportamiento de las personas con estrés negativo puede verse manifestado a través de arrebatos de ira, drogadicción o alcoholismo, consumo de tabaco, aislamiento social, consumo de comida en exceso, entre otros.

2.2.3 Tipos de estrés con base en su duración

2.2.3.1 Estrés agudo.

Es el estrés que más personas sienten y es causa de las exigencias de la persona hacia los demás. Dichas exigencias son sostenidas respecto a un pasado reciente, o en anticipaciones de un futuro próximo. En pequeñas dosis puede ser positivo, pero en dosis más elevadas puede acabar por agotar a la persona, con severas consecuencias en la salud física y mental. Su durabilidad no es mucha por lo que no deja secuelas, además de ser de fácil curación cuando el estrés es agudo sus señales son:

1. Dolores musculares: Suelen aparecer dolores de cabeza, espalda y contracturas entre otras afecciones.
2. Emociones negativas: Depresión, ansiedad, miedo, frustración, etc.
3. Problemas gástricos: El estrés puede causar una gran oscilación en los síntomas estomacales; estreñimiento, acidez, diarrea, dolor abdominal, etc.
4. Sobreexcitación del sistema nervioso: causa síntomas como aumento de la presión sanguínea, taquicardia, palpitaciones, náuseas, sudoración excesiva y ataques de migraña.

2.2.3.2 Estrés agudo episódico.

Este tipo de estrés, es uno de los más comunes que recibe tratamiento en el área de la psicología. En este tipo de estrés, las personas que lo padecen tienen exigencias irreales, tanto propias como derivadas de la sociedad.

Son individuos que se muestran irritados y conflictivos, aparte de tener una intranquilidad permanente a causa de que no pueden controlar todas las variables que les son exigidas. Otro síntoma de las personas que sufren estrés agudo episódico es que siempre están preocupados por el destino. Al mostrarse hostiles son difíciles de tratar a no ser que acudan a un especialista y reciban tratamiento.

2.2.3.3 Estrés crónico.

Es el estrés que aparece en situaciones extremas como en las personas que están en prisiones, guerras o en situaciones de pobreza extrema, situaciones en lo que se debe estar continuamente en alerta. Este estrés también puede venir de un trauma vivido en la niñez. Al causar una gran desesperanza, puede modificar las creencias y la escala de valores del individuo que lo padece.

Sin lugar a dudas es el tipo de estrés más grave, con desenlaces destructivos severos para la salud psicológica de la persona que lo padece. Las personas que lo sufren diariamente presentan un desgaste mental y físico que puede dejar secuelas durante toda la vida. La persona no puede cambiar la situación estresante, pero tampoco puede huir, sencillamente no puede hacer nada.

La persona que tiene este tipo de estrés muchas veces no es consciente de ello, pues lleva tanto tiempo con ese sufrimiento que ya se ha acostumbrado a tener este padecimiento. Incluso les puede agradar ya que es lo único que han conocido y no saben o no pueden hacer frente a la situación de otra forma, a causa de esto es normal que rechacen la posibilidad de tratamiento pues se sienten tan identificados con el estrés que creen que ya forma parte de ellos.

- Hay estudios que demuestran la relación entre el estrés con enfermedades del aparato digestivo, cáncer, enfermedades cutáneas y problemas cardíacos.
- Con el estrés aparece a menudo la inseguridad y el sentimiento de indefensión (siempre tiran la toalla puesto que creen, o realmente no puede, hacer nada).

- El estrés puede producir ansiedad y depresión.
- Padecer ansiedad aumenta el riesgo de suicidio.

2.2.4 Las etapas del estrés

En 1956, Selye teoriza que la respuesta del estrés consta de tres fases distintas:

1. Alarma de reacción: esta es detectada después de surgir una amenaza. En esta fase aparecen algunos síntomas y uno de los primeros es la frecuencia cardiaca acelerada y la baja temperatura corporal.
2. Resistencia: el organismo se acomoda a la situación, pero continúa la activación, aunque en menor medida respecto de la etapa anterior. Si la situación estresante se mantiene en el tiempo, la activación acaba por perecer porque se consumen recursos a una velocidad mayor de la que se generan.
3. Agotamiento: el cuerpo acaba por agotar recursos y pierde gradualmente la capacidad adaptativa de la fase anterior (Pérez Martínez, 2017b)

2.2.5 Factores de riesgo del estrés

Se clasifican en causas psicológicas o causas ambientales. Aunque, en realidad, el estrés puede surgir por ambos factores a la vez, combinados en mayor o menor grado. Existen agentes psicológicos o internos:

- *Locus* de control interno y externo: se refieren a la firme opinión de que los sucesos que nos ocurren son controlados nuestras acciones (es el *locus* de control interno) o por causas exteriores que el individuo no puede cambiar (*locus* de control externo). Si una persona sufre de *locus* de control externo, probablemente sufrirá estrés, pues cree que no puede hacer absolutamente nada ya que se siente con incapacidad ante una situación peligrosa.
- Timidez: hay estudios que indican que las personas introvertidas son más sensibles ante una situación estresante y sufren más presión que las personas altamente sociables al encerrarse en sí mismas y no hacer frente a una situación determinada.
- Autoinfluncia: cuando se cree que una situación es amenazante se interioriza ese patrón en la forma de pensar. Por eso, ante el mismo contexto una persona puede reaccionar con serenidad y otra con estrés.
- Predisposición a la ansiedad: son personas expuestas a sentirse inquietas ante la incertidumbre. A causa de ello, tienen inclinación a padecer estrés (Cano, 2000).

Algunos agentes ambientales o externos.

- La suspensión de la costumbre: cuando algo acaba de manera repentina es difícil adaptarse a una nueva rutina, pues la psique extiende todos los recursos para adaptarse nuevamente al contexto reciente.

- La eventualidad de lo inesperado: la transformación de algún aspecto de la vida siempre genera desestabilización y en menor o mayor medida causa estrés.
- La contradicción del conflicto: es un caos mental que produce que el equilibrio interno se pierda por completo, produciendo un caos en la mente. Volver a establecer el orden que había antes del caos requiere que la persona utilice todas las herramientas de las que dispone, produciendo, de este modo, una notable fatiga mental.
- El desamparo ante lo inamovible: en este contexto la persona no puede hacer nada ya que las circunstancias superan los recursos de los que dispone.

2.2.6 Estrés laboral

De la tipología antes explicada, aparece el estrés laboral, rama que tiene como objeto de estudio al trabajador, es por ello que su estudio tiene como finalidad identificar consecuencias y causas en los trabajadores de una manera individual. Sin embargo, existen autores que piensan todo lo contrario. Así lo dicen Peiró, Zurriaga y Gonzales citados en (Peiro, 2008), que consideran que el estrés no solo debe ser visto como una experiencia individual, sino que debe ser estudiado desde una perspectiva colectiva, pues los trabajadores de una misma organización van a estar sujetos a las mismas fuentes de estrés, que serán interpretadas de la misma forma por pertenecer a la misma cultura organizacional. De tal manera, no solo se encuentran fuentes, sino estrategias para el bienestar del trabajador.

El *estrés de trabajo* se puede definir como un conjunto de reacciones perjudiciales, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a un padecimiento psicológico y hasta físico, generando desde dolores de cabeza hasta úlceras de estómago —esto se puede llamar somatizaciones—. El concepto del *estrés de trabajo* muchas veces se confunde con el de *desafío* (los retos), pero son diferentes. El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos.

Cano (2000) define el estrés laboral como una percepción subjetiva producto de la interacción entre la persona y su ambiente de trabajo. Desde esta perspectiva el estrés se genera cuando se produce una diferencia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa que permite que el individuo responda de manera más rápida y eficaz a situaciones que lo requieren. Los niveles altos de estrés en un ambiente de trabajo ocasionan un menor desempeño, enfermedades y sufrimiento en el trabajador. En la vida de un trabajador pueden surgir ciertas consecuencias negativas cuando no se consigue lidiar con situaciones estresantes, como ansiedad, insomnio, depresión, indecisión o pérdida de eficiencia en el trabajo.

Aunque Siegrist asocia el estrés laboral con el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. Hace referencia a que el trabajo se da mediante un proceso social cuya recompensa sería la estima y las oportunidades de crecimiento, pero cuando se da un desequilibrio entre un alto control y una baja recompensa, se produce un estado de estrés (Eured, s.f.).

El estrés laboral puede afectar la salud mental y física, ocasionando daños. Hay reacciones agudas como el estrés mismo, la fatiga, las conductas contrarias a la conservación de la salud (tabaquismo, alcoholismo, apnea y dolencias crónicas) que se pueden manifestar de diversas formas. Estas pueden abarcar desde un resfriado-alergia, hasta disfunción de algún órgano; un ejemplo son los trastornos cardiovasculares que se asocian a los horarios ampliados e irregulares, entre otros factores (Gallardo, 2018).

Existen fuentes de estrés encubiertas por todas partes, algunas de las causas pueden ser identificadas a tiempo o no. Alcázar y Escudero (2018) menciona que entre ellas están:

- Entorno físico de trabajo: Es evidente que se trabaja mejor en un ambiente cómodo que en uno incómodo. Es por ello que es importante la buena iluminación, el color, el sonido, la temperatura y el diseño del puesto de trabajo, e incluso el del propio edificio influyen en el estado anímico del trabajador y en que este no tenga inconvenientes al realizar su trabajo. (párr. 1)
- Desarrollo personal: Independientemente del nivel profesional de un titulado y el de un no capacitado, el desajuste entre las expectativas, los logros pasados y los futuros es otra fuente de estrés, ya que cada

uno tiene expectativas en función de sus capacidades y es por ello que existe un perfil para cada persona según el puesto que desempeñe. (párr. 2)

- Evaluación tecnológica: Unos quieren y pueden adaptarse a los cambios motivados por la nueva tecnología, otros no pueden porque no quieren o no son capaces, y otros ni siquiera lo intentan. Esta falta de adaptación —el “tecnoestrés” — es otra fuente que genera que las personas se estresen por no poder utilizar la tecnología moderna. (párr. 3)
- Funciones del puesto de trabajo: No es lo mismo trabajar de cara al público o en contacto directo con los clientes que en puestos internos. La propia naturaleza de la tarea a realizar marcará el grado de dificultad psicológica que deberá afrontar cada trabajador. Estar o no preparado para desempeñarlas, la repercusión de sus acciones y el control por sus superiores influirán en el nivel de estrés del trabajador. (párr. 4)
- Funciones en la organización: El grado de responsabilidad que tenga el trabajador dentro de la empresa marcará también el nivel de estrés, porque no es lo mismo ordenar que acatar órdenes. Esta es una de las cuestiones que comúnmente causan estrés debido a que, a veces, se asumen responsabilidades que realmente corresponden a los supervisores. (párr. 5)

- Situación extra laboral: Existen otras situaciones que son ajenas al ámbito laboral y que son fuentes estresores para los trabajadores ya que los escenarios pueden ser incluir una situación familiar, social, económica, etc. Problemas extra laborales (como un divorcio, el fallecimiento de un familiar o una deuda) pueden afectar el desarrollo de las tareas laborales, y viceversa. Por eso es importante buscar un equilibrio entre el plano laboral y el extra laboral. (párr. 6)
- Ambiente laboral: En cualquier organización —debido al tiempo dedicado— se establece una serie de relaciones interpersonales entre los distintos individuos. Unas positivas, que favorecen un buen clima laboral y contribuirán al desarrollo personal y profesional del trabajador y de la organización. Y otras negativas, como el *mobbing*, una situación de violencia psicológica sistemática sobre un trabajador. (pág. 7)
- La sala de juntas: Si en la empresa o institución se organizan reuniones a menudo, es necesario crear un espacio donde varios factores ayuden a tener un ambiente agradable para el colaborador. Para evitar que la sala de juntas se convierta en un lugar que los colaboradores prefieran evitar, se debe cambiar frecuentemente las ubicaciones de tus reuniones, incluso es recomendable tener reuniones mientras se caminan y de una u otra manera ser espontaneo para crear una relación agradable entre jefe y empleado. Es importante invertir en equipo funcional y situarlo en lugares convenientes para todos. Encontrar o arreglar los equipos no

es tarea de los colaboradores y al eliminar estas barreras se permite enfocarse completamente en el trabajo sin otras preocupaciones. Es por ello que el espacio de trabajo debe ser fluido, por ello, deben utilizarse sillas que permitan tener una buena postura ya que si esta no es adecuada puede provocar dolores de espalda o dolores en general, esto a su vez puede generar irritabilidad y estrés. Se debe buscar sillas de buena calidad que sean ergonómicas y se puedan ajustar a diferentes tipos de cuerpo y formas de sentarse.

Además, debe existir un área de descanso que funcione con la regulación de la misma y se notifique cualquier inconveniente cuando sea necesario. En la actualidad es importante hacer uso del acceso a internet ya que es una herramienta indispensable para realizar la mayoría del trabajo. Igualmente, la iluminación natural en una oficina es un calmante natural y ayuda a mantener una buena salud mental. Y el factor más importante siempre serán el empleado, los jefes y los compañeros que, a la vez, pueden ser el aspecto más estresante de la oficina. Este factor puede no tener la intención de estresar deliberadamente, pero es posible que, de la misma manera, tampoco contribuya a aliviar la fuente del estrés.

2.2.7 Modelos explicativos del estrés laboral

2.2.7.1 Modelo procesual del estrés.

Los intentos para dar una explicación teórica del concepto de *estrés* han sido muy diversos. A continuación, se presenta el más aceptado y el que ofrece una explicación más completa en la actualidad: el modelo procesual del estrés.

Este modelo integrador pone de relieve la enorme complejidad del concepto de *estrés*, defendiendo que son múltiples las variables que se relacionan entre sí en la respuesta que emite el organismo. Tal y como se refleja en las siguientes líneas, se pueden diferenciar hasta siete tipos de factores que inciden en la forma en que las personas emiten este tipo de respuestas.

2.2.7.2 Conservación de recursos.

El modelo de conservación de recursos Hobfoll explica el estrés destacando el papel de la falta de recursos. Los recursos son objetos, características personales o condiciones que protegen la salud. A semeja recursos que serían válidos en muchos contextos occidentales, de ellos destaca: la autoeficacia, la autoestima, el optimismo y el apoyo social.

Según este autor, el estrés se da en tres situaciones:

- Cuando se percibe que se pueden perder los recursos.
- Cuando ya se han perdido los recursos.
- Cuando no se pueden conseguir recursos suficientes.

La evidencia indica que cuando se restauran los recursos que se han perdido el estrés disminuye, lo que lleva a reducir el papel de los mecanismos psicológicos de evaluación. De todas formas, reconoce que la evaluación subjetiva es importante sobre todo si:

- La fuente de estrés es ambigua.
- Las circunstancias objetivas no influyen de forma determinante.
- No hay clara respuesta biológica o cultural.

- Las circunstancias no suponen una amenaza importante.

Este modelo ha recibido críticas en cuanto a su falta de especificidad para explicar el papel de los diferentes recursos y las consecuencias de perderlos.

2.2.7.3 Modelos basados en el estrés como respuesta.

El estrés como respuesta se centra en las respuestas individuales que dan las personas durante situaciones estresantes, es decir, los cambios psicológicos, fisiológicos y metabólicos que se producen en el organismo. Se activa una gran cantidad de recursos extraordinarios que supone un desgaste para el organismo. Si la intensidad, la duración y la frecuencia del estímulo estresante son excesivas, la respuesta de estrés que se desencadena produce determinadas alteraciones fisiológicas (asma, hipertensión, sudoración, etc.), metabólicas (hiperglucemia, hipercolesterolemia, etc.) y psicológicas (depresión, ansiedad, cambios de humor, etc.). El interés se centra en las respuestas características del estrés (fisiológicas, psicológicas y conductuales) con independencia del estímulo o estresor. Cuando una persona anticipa la ocurrencia de sucesos negativos pone en marcha una activación psicofisiológica a veces mantenida durante periodos extensos.

2.2.7.4 Modelos basados en el estrés como estímulo.

En este modelo el estrés es conceptualizado como un estímulo o una característica de la situación que desorganiza o tiene una demanda excesiva sobre el individuo. El interés se centra en la identificación de las situaciones o condiciones estresantes y su medición. Los sucesos vitales o situaciones

estresantes son experiencias objetivas que desorganizan o amenazan con desorganizar el estilo de vida habitual de la persona, causando un reajuste en su conducta.

2.2.7.5 Modelos basados en el estrés como interacción individuo-ambiente.

La variabilidad en la respuesta de estrés no puede ser explicada haciendo referencia únicamente a las condiciones ambientales sin tener en cuenta las características de la persona, ya que lo que es estresante para un sujeto en un momento dado no necesariamente lo es para otro. En este modelo el estrés se define en términos de transacciones o interacciones entre la persona y el ambiente, acentuando los factores psicológicos que actúan entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés.

El *estrés psicológico* es definido como “una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus, 1986). Esta definición subraya la importancia de los procesos cognitivos, de modo que un suceso o estresor será estresante únicamente si el individuo así lo percibe, dándole al individuo un papel activo.

2.2.7.6 Modelos de vulnerabilidad al estrés.

Los modelos anteriormente expuestos han reconocido que el estrés contribuye al desarrollo y mantenimiento de los trastornos psicopatológicos, siendo un factor determinante en los mismos. Sin embargo, el hecho de que no todos los individuos que experimentan sucesos estresantes desarrollan un trastorno psicológico ha conducido al reconocimiento de la presencia de factores de vulnerabilidad que predisponen a algunos individuos a la psicopatología cuando se enfrentan a los sucesos estresantes. Estos modelos combinan la vulnerabilidad y el estrés como procesos que conducen al trastorno a un proceso interactivo.

Indicador de estrés ocupacional.

El modelo de indicador de estrés ocupacional se basa en la propuesta transaccional de Lazarus y Folkman, que entienden el estrés como un proceso dinámico en el que intervienen variables del entorno y personales.

Para Cooper y Cobs, las variables del entorno o estresores son seis, se clasifican entre las que provienen de:

1. Los factores intrínsecos al trabajo;
2. Los roles organizacionales;
3. El clima y la cultura;
4. Las relaciones interpersonales;
5. El desarrollo de la carrera;
6. El conflicto familia-trabajo.

Las variables personales que median entre estos estresores y el bienestar y la satisfacción laboral son: el patrón de comportamiento tipo A, el locus de control y el afrontamiento.

Willson y Cooper, en una revisión posterior, contemplan 8 estresores: la sobrecarga del trabajo, las relaciones interpersonales, la falta de reconocimiento, el clima organizacional, las responsabilidades, el rol directivo, el conflicto familia trabajo y los problemas diarios. Respecto a las características personales mediadoras, se incluyen: patrón de comportamiento tipo A, locus de control, el afrontamiento orientado al problema, el equilibrio entre vida privada y trabajo, y el apoyo social. Se amplían las consecuencias del estrés e incluyen: la satisfacción con el trabajo y con la organización, la seguridad (estabilidad laboral y organizacional), el estado de ánimo, la resistencia a los problemas, el nivel de confianza y los síntomas físicos y comportamentales.

2.3 Calidad de vida

A partir de los años setenta del siglo pasado surge lo que es la calidad de vida, y su mayor desarrollo fue en los años ochenta, aunque su concepción data de las civilizaciones griega, romana, egipcia y hebrea; y su estudio constituye un terreno donde diversas ciencias aportan sus enfoques.

La Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización, pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y cuenta con definiciones desde sociología, ciencias, políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc.

Puede ser una definición compleja ya que se utiliza para referirse en variables de tipo económico, social y político que impactan la vida de las personas. Además, existen otras definiciones provenientes de distintas áreas: sociología, política, entre otras.

Este término de *calidad* de vida es un concepto propio de la sociología, pero también forma parte del debate político o de las conversaciones cotidianas. Se entiende por *calidad de vida* el nivel de ingresos y comodidades de una persona o una familia si es de manera colectiva. Esta definición es meramente orientativa, ya que la idea de calidad de vida está llena de matices (Molina, 2005).

Al margen del análisis sociológico y de la objetividad/subjetividad del concepto de *calidad de vida*, es posible establecer una serie de circunstancias que probablemente se podrían considerar como condiciones válidas para decir que una persona o una familia gozan de una buena calidad de vida.

La calidad de vida es un valor numérico que se enuncia en un *ranking* puede ser una información engañosa y, como ejemplo, vale la pena recordar que Bután es un país muy pobre pero el único que ha incrustado un nuevo concepto de medición: *la felicidad interior bruta*.

Calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social. (Molina, 2005). La calidad de vida comprende factores tanto subjetivos como objetivos. Entre los primeros se encuentra la percepción de cada individuo de su bienestar a nivel físico, psicológico y social. En los segundos, por su parte, estarían el bienestar material, la salud y una relación armoniosa con el ambiente físico y la comunidad.

Para medir la calidad de vida se suele echar mano a información estadística, encuestas, revisiones sociales, culturales y médicas, usualmente centradas en tres aspectos primordiales:

- La esperanza de vida o longevidad;
- El nivel educativo a lo largo y ancho del país y de las clases sociales;
- El Producto Interno Bruto per cápita.

A partir de estos tres indicadores se determina en la actualidad el IDH (Índice de Desarrollo Humano) propuesto por la ONU mediante el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo). Los países con mayor IDH en el mundo son Noruega, Nueva Zelanda, Australia, Suecia, Canadá y Japón.

2.3.1 Factores de la calidad de vida

Las condiciones culturales ejercidas sobre un individuo o grupo no se pueden dejar de lado. A grandes rasgos pueden identificarse numerosos y distintos factores que intervienen para bien o para mal en la calidad de vida de las sociedades, dependiendo de cómo uno haga su estudio. Sin embargo, se puede agruparlas en categorías muy generales:

- *Contexto ambiental.* Las guerras, inestabilidades políticas, condiciones extremas monetarias o de trabajo determinan en gran medida la calidad de vida de un individuo o un grupo humano.
- *Entorno social.* El grado de inclusión en la sociedad, el apoyo familiar, la presencia de instituciones protectoras o la marginación social son variables que se juegan a la hora de pensar en la calidad de vida.

- *Condiciones vitales.* La riqueza y la pobreza, las oportunidades reales, en fin, las condiciones en que un individuo viene al mundo y se desarrolla inciden directamente en sus oportunidades y en su calidad de vida en general.
- *Satisfacción personal.* A niveles muy personales, las decisiones individuales y el modo único de lidiar con todas las condiciones anteriores son, también, factores de importancia en la calidad de vida de un individuo.
- *Cultura y sociedad.* Las condiciones culturales ejercidas sobre un individuo o un grupo de ellos por el resto de la comunidad o por sí mismos tampoco pueden ser dejadas de lado.

2.3.2 Indicadores de calidad de vida

En el estudio estadístico de la calidad de vida, se examinan de manera objetiva sus indicadores: los elementos que deben ser interrogados para hacerse una idea respecto al modo de vivir de las sociedades. Algunos de ellos son los siguientes:

- *Condiciones materiales.* Riqueza, acceso al ahorro, tipo de vivienda, etc.
- *Trabajo.* Franja laboral (formal, informal, ilegal), salario, condiciones de empleo, etc.
- *Salud.* Acceso a servicio médico, medicinas, condiciones de higiene diaria, entre otras.

- *Educación*. Nivel académico formal alcanzado, acceso a la educación a todo nivel, etc.
- *Ocio y relaciones sociales*. Acceso al entretenimiento, cantidad de tiempo libre, nivel de integración a la sociedad, lazos afectivos, etc.
- *Seguridad física y personal*. De cara a las condiciones de vida, trabajo, etc.
- *Derechos básicos*. Protección (o desamparo) de parte de las instituciones del Estado, etc.
- *Entorno y medio ambiente*. Condiciones geográficas de vida, entorno inmediato de desarrollo vital, etc.

Hay más tipos de condiciones de vida:

- Condiciones económicas;
- Condiciones sociales;
- Condiciones políticas;
- Condiciones de salud;
- Condiciones naturales.

En este sentido, se puede analizar la calidad de vida considerando cinco grandes áreas:

- *Bienestar físico*. Asociado con la salud y la seguridad física de las personas.
- *Bienestar material*. Incluye nivel de ingresos, poder adquisitivo, acceso a vivienda y transporte, entre otras cosas.

- *Bienestar social*. Vinculado a la armonía en las relaciones personales como las amistades, la familia y la comunidad.
- *Bienestar emocional*. Comprende desde la autoestima de la persona, hasta su mentalidad, sus creencias y su inteligencia emocional.
- *Desarrollo*. Relacionado con el acceso a la educación y las posibilidades de contribuir y ser productivos en el campo laboral (Santos, 2019).

2.3.3 Calidad de vida laboral

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de vida implica la percepción que una persona tiene de su situación de vida en relación con su contexto (cultura, sistema de valores), sus objetivos, aspiraciones y preocupaciones (Vida, s.f.).

El término *calidad de vida laboral* tuvo origen en una seria promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

El término *calidad de vida en el trabajo* (CVT) ha sido estudiado por una multiplicidad de autores, por ese motivo hemos seleccionado algunas definiciones que nos puedan mostrar su significado de manera precisa y congruente con el desarrollo del tema. La calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.

Este es un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad; y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional (Smith-Palliser, s.f.).

La función de la calidad de vida laboral es buscar el desarrollo de los empleados, de esta manera en la empresa existe la eficiencia empresarial.

Calidad de vida laboral: ¿utopía o realmente es posible?

A veces como gerentes de una empresa, con toda la presión y estrés que esto lleva, se suele olvidar que los empleados son personas que también sienten, se enferman, tienen familia, amigos y objetivos personales.

Laboralmente, la calidad de vida es una forma de describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en relación con su trabajo.

Es difícil definir calidad de vida laboral por la alta complejidad y gran variedad de indicadores involucrados: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores, etc. Se basa en primer lugar en que la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas (dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados). Dicha concepción solo es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados es positivo, conjugándose y coexistiendo tanto aspectos relacionados directamente con el trabajo como ajenos a este, pero influenciados por él mismo, siendo el ejemplo más importante la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral (Smith-Palliser, s.f.).

La CVL o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran. Esto resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que, cuando es negativa —en términos generales—, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

Para Grote y Guest (2017) la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo del personal en el marco de las políticas empresariales, el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento, por ejemplo, el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas, los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad.

Por su parte, Hernandez-Vicente et al. (2017) plantean que estos aspectos son la cultura organizacional, el apoyo social, la salud organizacional y la salud de los empleados los que representan las dimensiones más importantes para medir la calidad de vida en un determinado ambiente laboral.

Es un fenómeno lento que es posible estudiar a partir de comparaciones estadísticas, correlaciones y estudios cualitativos. Sin embargo, a pesar de que la CVL ha mejorado desde su concepción, aún existe una confusión relativa, sobre todo para la dirección de algunas empresas, por ejemplo, aquellas que tienen una estructura muy rígida con un alto grado de renuencia a los cambios, principalmente en las que manejan sistemas de producción tradicionales como las de tipo industrial; en las que prestan servicios es mayor el nivel de adopción

de esta filosofía (Smith-Palliser, s.f.).

Muchos tratadistas han investigado al respecto y han llegado a la conclusión de que existen diversas fuentes que se pueden asociar al surgimiento de la CVT, entre ellas están:

- Investigaciones más amplias en los campos de los dotes de mando, motivación y eficiencia en la organización;
- Investigación activa en los grupos de trabajos semiautónomos;
- Cooperación entre los empleados y la dirección;
- Diseños innovadores de nuevas plantas;
- La experiencia japonesa en los círculos de calidad;
- Participación conjunta entre empleados-dirección y experiencia en la resolución de problemas.

2.3.4 Criterios para establecer un proyecto de calidad de vida en el trabajo

Algunos criterios son importantes al implementar proyectos de calidad de vida laboral, estos criterios permitirán encaminar al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades personales, estos pueden ser:

- Suficiencia en las retribuciones: Esto puede ser logrado por suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.
- Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo: Establecer condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y

daños; una edad límite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor edad de lo establecido.

- Oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas: Se incluye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola y retroalimentación acerca de los resultados de una actividad como una base de autorregulación.
- Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad: Este proceso abarca asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo.
- Integración social en el trabajo de la organización: Esto significa liberarse de prejuicios, igualdad; movilidad, apertura interpersonal y apoyo constante a los equipos de trabajo.
- Balancear entre trabajo y vida: Esto significa que los requerimientos de trabajo (incluyendo programas-presupuesto, asuntos urgentes y viajes) no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos (Smith-Palliser, s.f.).

Los beneficios son la implementación de proyectos de calidad de vida en el trabajo, puede resultar beneficioso tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en:

- Evolución y desarrollo del trabajador;
- Una elevada motivación;
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones;
- Menor rotación en el empleo;
- Menores tasas de ausentismo;
- Menos quejas;
- Mayor satisfacción en el empleo;
- Mayor eficiencia en la organización.

También existen factores que afectan negativamente en la calidad laboral (Smith-Palliser, s.f.) y para abordarlos se enlista la existencia de cuatro tipos de calidad de vida laboral:

1. Individuales;
2. Organizacionales;
3. Condiciones en el trabajo;
4. Socioeconómico.

Al cumplir con cada uno de los aspectos, funciones, características y demás, existirá una calidad de vida laboral fuera de estrés.

2.4 Principales teorías

2.4.1 Teoría del estrés Selye

La teoría expuesta por Hans Selye muestra que el organismo responde a diversos estresores, lo cual fue denominado como “Síndrome general de adaptación” (Selye H., 1935).

Según datos obtenidos en diferentes fuentes, se muestra que existe una reacción de alarma que es la encargada de detectar que el cuerpo está siendo estresado. Una fase de adaptación reacciona ante el estresor y la última la fase de agotamiento es cuando la intensidad de dolores o somatizaciones empiezan a agotar las defensas del cuerpo.

Cuando se escucha la palabra *estrés* se piensa en situaciones o circunstancias imprevistas que tienen que ver con condiciones personales o profesionales que hacen ver la vida como una amenaza inconsciente. Se ve como algo negativo, pero en realidad es una reacción fisiológica ante una situación que amenaza.

Aunque en realidad es un mecanismo de defensa, es un caparazón ante el miedo a que suceda algo negativo. El organismo reacciona y produce cambios a nivel del hipotálamo y las glándulas hipófisis y suprarrenales. En palabras sencillas el cuerpo produce cambios físicos y químicos. No es el estrés lo que nos mata, es nuestra reacción al mismo (Selye H., 1935).

2.4.2 Teoría del estrés basada en la interacción o transacciones

2.4.2.1 Lazarus y Folkman.

Existen diversas teorías que muestran como el estrés es un factor determinante para la calidad de vida laboral. Lazarus y Folkman (1986) citado en Martínez M. E. (2009) plantearon que el estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad.

Lazarus y Folkman muestran que, a pesar de que todas las personas tienen exigencias similares, no todos lo toman como estresor ya que cada uno tiene una capacidad cognitiva distinta y es por ello que debe hacerse una evaluación cognitiva. De esta manera, unos empleados pueden ver la carga laboral como una oportunidad para crecer, otros lo pueden ver como una amenaza.

La teoría de Lazarus y Folkman tiene sus fundamentos en la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evaluación cognitiva y el afrontamiento.

En términos de las variables para la investigación psicológica desde la perspectiva transaccional, se propone el estrés como una variable dependiente, vista como un producto de la conducta humana. Esta variable puede conceptualizarse desde tres enfoques: el tradicional, el estímulo-respuesta y el transaccional. Este estudio pretende identificar cuáles son los factores que influyen a estresar a las personas.

2.4.2.2 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

Esta teoría de las necesidades es fácil de incluir en el ámbito laboral ya que durante años se ha conocido la pirámide de Maslow que se divide en 5 niveles, uno para cada tipo de necesidad: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Cada una de estos niveles tiene un fin específico, ejemplo de ello se puede comentar que en las fisiológicas se incluyen cuestiones básicas de supervivencia, en otras palabras, una fuente de ingreso para el hogar. En seguridad se puede orientar la permanencia o estabilidad en el trabajo. En cuanto las necesidades de afiliación, las personas buscan ser integradas en la sociedad y sentirse parte del grupo. En el nivel de reconocimiento se busca ser aceptado y avanzar a la autorrealización. Ella, la cúspide de la pirámide, se relaciona directamente con el crecimiento personal. (Maslow, 1983).

Por regla general, cuando una persona quiere trabajar, estará muy preocupada por recibir un salario. Sin embargo, no necesitará de su institución como una fuente de ingresos; la institución debe proporcionar unas condiciones para realizar un buen trabajo.

Cuando estas primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupará de asentarse y de disponer con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad). Por un lado, el empleado querrá acceder a una vida saludable; disponer, por ejemplo, de determinadas garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral (acción preventiva, higiene, ergonomía, entre otras). Además, buscará y se mantendrá en su trabajo según la estabilidad financiera de la empresa, su consolidación en el sector y la confianza que transmita la gerencia hacia fuera —el mercado— y

hacia dentro —los trabajadores—. (Maslow, 1943).

Los docentes contratados por la institución deben tener sentido de pertenencia, tener confianza, ser positivos lo que reforzará su personalidad en el trabajo. La institución debe ser consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el servicio proporcionado a los estudiantes y, de esta manera, liberar el potencial como docente.

2.5 Estado actual de la investigación sobre el estrés laboral y de la calidad de vida

A continuación, se detallan algunas investigaciones de diferentes autores que demuestran cómo afecta el estrés la calidad de vida laboral. En el 2017 la Universidad de Ciencias Médicas de Granma, realizó un estudio en cuanto al estrés y su influencia en la calidad de vida, con el fin incorporar nuevos conocimientos sobre el estrés, fundamentar qué significa para la salud y cómo afrontarlo para tener una vida más placentera y saludable. Este fue un proceso descriptivo y analítico donde se obtuvo como resultado la identificación de los procesos que producen alteraciones nocivas en el funcionamiento del organismo, además se obtuvo información relevante para modificarlos orientados a obtener procesos beneficiosos para la salud (Granma, 2017).

El siguiente aspecto encontrado de los autores María Margarita Chiang Vega y Karina Ayres Krausse Martínez, en su trabajo, *Estudio empírico de calidad de vida laboral*, anotan cuatro indicadores (satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo; organización e indicador global; sectores privado y público; y desarrollo, aplicación y validación del instrumento) con el objetivo de reflejar la influencia de determinadas variables socio

laborales (género, edad, estado civil, nivel educativo y afiliación sindical) y variables organizacionales y del puesto (el salario, la eventualidad del contrato, las horas de trabajo o la antigüedad, entre otras) y relacionadas con la satisfacción laboral. Este estudio se desarrolla concretamente en el sector hotelero de una provincia de España, Córdoba, tomando como base un grupo de 128 empleados de establecimientos hoteleros cordobeses, con la finalidad de que estos reflejen los resultados de las variables sociológicas referentes al sexo, la edad, la nacionalidad y el nivel académico.

Asimismo, entre las variables asociadas al puesto de trabajo, se indican los tipos en la investigación *Estudios y Perspectivas en Turismo* de Martínez (s.f.).

Diana María Tabares Alzate y Alejandra Isabel Viscos, en el año 2014-2015, muestran la manera de planear, diseñar y ejecutar acciones para fortalecer la calidad de vida laboral en los empleados, tomando como muestra el 100 % de los empleados, utilizando una encuesta como instrumento. De esta forma, obtuvieron como resultado un proceso valorativo de las acciones realizadas que contribuye al bienestar y a la satisfacción de los empleados. Sin embargo, se hace necesario visualizar si este proceso articula lo preciso para orientar a la comunidad externa con sus empleados, creando un programa de bienestar social y capacitación con el cual se dé continuidad a las experiencias exitosas que coadyuvan al mejoramiento del clima organizacional y a la resignificación de la calidad de vida laboral. (Tabares y Viscos, 2014-2015).

Florencia Cecilia Sánchez, en el año 2011, brindan datos cualitativos sobre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. En este estudio se pretende identificar la relación entre estos factores en este grupo específico de trabajadores. Se aplicó un cuestionario a 334 personas con el fin de identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados (Sánchez, 2011).

En 2010 la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, realizó la investigación *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*, teniendo como objetivo la mejora de los sistemas de evaluación del desempeño y los programas de incentivos, beneficios, motivación y satisfacción laboral. En este se realizó una investigación cualitativa donde se tomó una muestra que resuelve la forma de evitar el estrés intenso y crónico (Escuela de Ciencias de la Administración, 2010).

De la misma manera, en el mismo año, los autores Raquel González-Baltazar, Gustavo Hidalgo-Santacruz, José G. Salazar y María L Preciado-Serrano de la Universidad de Guadalajara indagaron en el tema *Elaboración y validez del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo "cvt-gohisalo"*. Este trabajo se desarrolló con el objetivo de extender un campo de estudio novedoso en la investigación sobre la calidad de vida profesional (CVP) y evaluar los factores asociados a la percepción de la CVP en el área de salud.

Para dicho proyecto se entrevistaron 322 personas, dando como resultado que la CVP del trabajador con discapacidad intelectual va más allá de la mera obtención de un empleo. La percepción de CVP es medio-baja, con una adecuada MI pero con cierto descontento relacionado con una alta CT y una escasa percepción de AD (González-Baltazar *et al.*, 2010).

Otro aspecto a investigar en el 2010 es el *Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad*, dicha averiguación fue ejecutada por Noelia Flores, Cristina Jenaro, Francisca González-Gil y Pedro M. García-Calvo, con el objetivo de incorporar nuevos conocimientos sobre el estrés, fundamentar que significa para la salud y cómo afrontarlo para tener una vida más placentera y saludable. Se encuestaron 428 personas y su resultado fue un enfoque exitoso del estudio integral del estrés. Desde el punto de vista metodológico, es necesaria la formación de equipos de trabajos interdisciplinarios que acepten a endocrinos, clínicos, psicólogos, bioquímicos, inmunólogos y otros especialistas. Se destacó, además, que la alimentación sana y ejercicios son dos pilares fundamentales para recargar el organismo de energía (García-Calvo *et al.*, 2010).

En 2009 Fernando H. Romero y Erika Urdaneta realizaron la investigación *Desempeño laboral y calidad del servicio del personal*, con el objetivo de adoptar tecnologías que puedan mejorar los logros de una empresa en cuanto a la protección del medio ambiente y la satisfacción laboral de los trabajadores, aumentando al mismo tiempo su rentabilidad. Se realizó una encuesta a empleados y, de esta manera, se comprobó si cada *ítem* mide lo mismo y si los sujetos responden de una manera coherente y así deducir que los *ítems* expresan el mismo rasgo (Romero y Urdaneta, 2009).

La tesis está dividida en partes, en la primera parte explican los principales enfoques que algunos autores han manifestado sobre los factores que influyen en el estrés laboral provocando una calidad de vida inestable. Esta primera parte inicia dando conocimientos y fundamentando la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida, además el grado de satisfacción, sus condiciones que debido al medio ambiente se vuelven estresores. Una vez integrado se identifican las variables presentadas en el estrés y de manera incluyen teorías sobre cómo se puede afrontar y tener una calidad de vida en sus etapas de vida profesional.

Dentro de los puntos más importantes de este proyecto, se destacan las necesidades reales de los docentes en modalidad de contrato que trabajan en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Ciudad Universitaria (UNAH-CU) y de esta manera se pretende construir una propuesta de intervención para mejorar la calidad de vida laboral. Además, se manifiesta la necesidad de propiciar al docente en modalidad de contrato la sensación global de agrado o gusto con relación a su empleo (calidad de vida laboral).

Es importante mencionar que muchos docentes en modalidad de contrato presentan insatisfacción en sus áreas de trabajo debido a que no cuentan con permanencia; la inseguridad y el malestar que la misma produce generan emociones que se hacen presentes dando paso a las somatizaciones, inasistencias al trabajo y bajos niveles productivos. En cambio, el docente en modalidad de contrato con una mayor satisfacción en sus labores diarias tendrá un impacto positivo mejorando la percepción de la calidad de vida laboral.

CAPÍTULO 3: FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

3.1 Paradigma de investigación

La investigación se plantea desde un paradigma positivista ya que en ella se pretende explicar y predecir la ocurrencia de los casos. Se aplica con el objeto claro de estudiar científicamente los hechos, fenómenos y datos que se observan y verifican con herramientas previamente establecidas. Con este paradigma positivista se detallará la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de docentes contratados por hora en la UNAH-CU.

Al utilizar este enfoque se busca una realidad única y uniforme con la independencia de las variables para estudiarlas concienzudamente. Además de buscar la explicación de la existencia de una problemática en la relación del estrés laboral y la calidad de vida, se intenta obtener una alternativa y contribuir a la mejora (Erik Flores, 2018).

3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación se llevará a cabo siguiendo un enfoque cuantitativo al pretender medir el nivel de estrés laboral y la calidad de vida de los docentes contratados por hora de UNAH-CU.

El enfoque cuantitativo se desarrolla de manera directa en la verificación y comprobación de teorías por medio de estudios, en los cuales los docentes contestarán preguntas diseñadas para establecer con exactitud patrones de comportamiento y para la verificación de las hipótesis (Maita, 2016).

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo correlacional porque pretende hacer una relación entre las variables estrés laboral y la calidad de vida en los docentes contratados por hora de la UNAH-CU. Con este estudio se busca averiguar cómo interactúan las variables entre sí, de tal manera que se identifique su interacción entre sí.

Este tipo de investigación determina si dos variables están correlacionadas entre sí o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con el comportamiento de otra, de esta manera se observarán y describirán los resultados de los docentes estudiados (Fiesterra, 2001).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizará es el no experimental ya que no se manipulan variables independientes. En este la observación está en un contexto natural, con el fin de analizar hechos y variables. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. Estos son observados en su ambiente natural con el fin de no contaminar la información recabada. Además, es sistemática y empírica en la que no existen manipulación (Giannuzzo, 2010). En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transaccional (Gonzales, 2012).

3.5 Variables

3.5.1 Estrés laboral

Es una percepción subjetiva producto de la interacción entre la persona y su ambiente de trabajo. Desde esta perspectiva, el estrés se genera cuando se produce una diferencia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente (Cano, 2000). El estrés es una respuesta adaptativa que permite que el individuo responda de manera más rápida y eficazmente a situaciones que así lo requieren.

El estrés laboral puede afectar la salud mental y física ocasionando daño. Hay reacciones agudas como el estrés mismo y la fatiga, conductas contrarias a la conservación de la salud, como el tabaquismo, alcoholismo, apnea; y dolencias crónicas que se pueden manifestar de diversas formas, desde un resfriado-alergia hasta disfunción de algún órgano. Los trastornos cardiovasculares que se asocian a los horarios ampliados e irregulares son un ejemplo, entre otros factores (Gallardo, 2018).

3.5.2 Calidad de vida

Este término *calidad de vida* es un concepto propio de la sociología, pero también forma parte del debate político o de las conversaciones cotidianas. Se entiende por *calidad de vida* el nivel de ingresos y comodidades de una persona o una familia si es de manera colectiva. Esta definición es meramente orientativa, ya que la idea de calidad de vida está llena de matices. La calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social (Molina, 2005).

3.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Problema de investigación	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
¿Cuál es la relación el estrés laboral en la calidad de vida de los docentes contratados en la modalidad de contrato de las diferentes facultades de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras-Ciudad Universitaria (UNAH-CU) en el	Estrés Laboral	Es una percepción subjetiva producto de la interacción entre la persona y su ambiente de trabajo. Desde esta perspectiva el estrés se genera cuando se produce una diferencia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente (Cano, 2000).	Se utiliza un instrumento tipo escala Likert que contiene 39 ítems, con una valoración de 1 a 4 puntos.	Agotamiento emocional Despersonalización Ineficiencias Realización personal	Nivel para conciliar el sueño Dolor de cabeza Agotamiento Somatización	Preguntas: 1, 2, 3, 4 Preguntas: 5, 6, 7, 8 Preguntas: 9, 10, 11, 12
	Calidad de Vida	Se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al	Se utiliza una escala tipo Likert la cual consta	Medida de inseguridad laboral	Comprensión Condiciones de	Preguntas: 1, 2, 3, 4, 5

<p>periodo 2019-2020?</p>		<p>bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social (Molina, 2005).</p>	<p>con un nivel de valoración de 1 a 4 puntos.</p>	<p>Jornada laboral Salario Genero Edad</p>	<p>trabajo Naturaleza de la tarea Desarrollo y seguridad laboral Democracia organizacional Derechos fundamentales Equilibrio laboral Impacto social</p>	<p>Preguntas: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 Preguntas: 13, 14, 15, 16, 17, 18 Preguntas: 19, 20, 21 Preguntas: 22, 23, 24, 25, 26 Preguntas: 27, 28, 29 Preguntas: 30, 31, 32, 33 Preguntas: 34, 35, 36, 37, 38, 39</p>
---------------------------	--	--	--	--	---	--

3.6 Población y muestra

La población que será objeto de estudio para esta investigación son los docentes contratados por hora de Ciudad Universitaria en la Universidad Nacional de Honduras de todas las facultades. Se tomará una muestra de 627 docentes que están distribuidos en las facultades de Ciencias Sociales, Química y Farmacia, Odontología, Ciencias Jurídicas, Ingeniería, Humanidades y Artes, Ciencias Espaciales, Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Ciencias y Ciencias Médicas.

- Fuentes Primarias: 627 docentes contratados por hora de la UNAH-CU.
- Fuentes Secundarias: documentos publicados, tesis publicadas y otras.

De los cuales fue un total de 72 docentes contratados por hora de la UNAH-CU que fueron estudiados.

3.7 Técnicas de recolección de información

Para la recolección de la información se utilizará un test que tiene por nombre *Estrés laboral*, el cual consta de 25 preguntas que ofrecen 4 opciones para medir el estrés laboral (OIT-OMS, 2013). Esta prueba está adaptada para docentes contratados por hora en la UNAH-CU, consta, además, de 5 dimensiones: respaldo de grupo, cohesión, clima, estructura e influencia. Además, se manejará la prueba *Calidad laboral* que tiene 26 ítems y consiste en una escala tipo *Likert* con 5 opciones de respuesta (Chile, 2011).

Para fines del presente estudio se unificarán las pruebas y se realizará un análisis correlacional entre las variables.

3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos se analizarán con las medidas de tendencia central (media, mediana, moda) presentando tablas y gráficos con el fin de indicar hacia donde se inclinan los datos; además de un análisis de correlación de Spearman, el cual es una medida no paramétrica de correlación de rango que presenta una dependencia estadística del ranking entre dos variables, esta se utilizará para analizar los datos que se obtendrán de los docentes entrevistados.

En él se compararán los valores entre las dos variables estudiadas (estrés laboral y calidad de vida) y se clasificarán los dos conjuntos de datos con el fin de identificar la diferencia de rangos y hacer un análisis con los resultados.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y ANÁLISIS

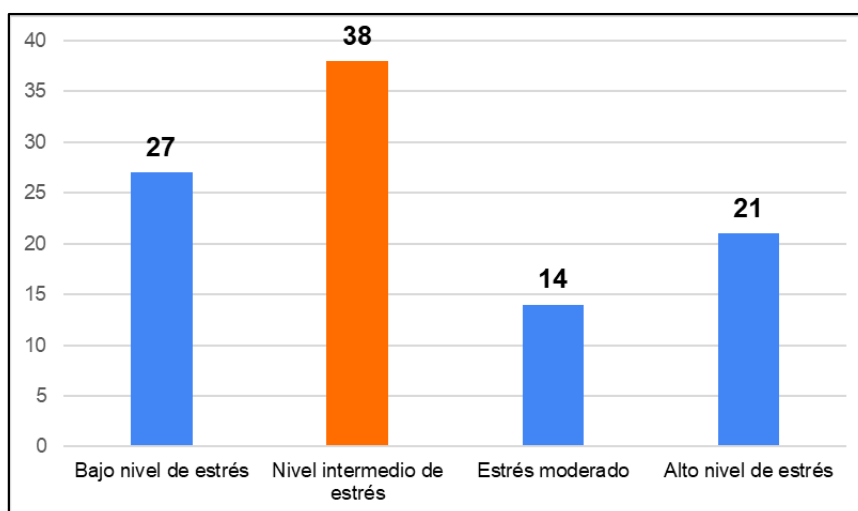
4.1 Estrés laboral y calidad de vida

Tabla 2. *Estadísticos Estrés Laboral*

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		45.63
Mediana		45.00
Moda		26 ^a
Desv. Desviación		13.732
Mínimo		25
Máximo		77
Percentiles	25	34.25
	50	45.00
	75	54.00

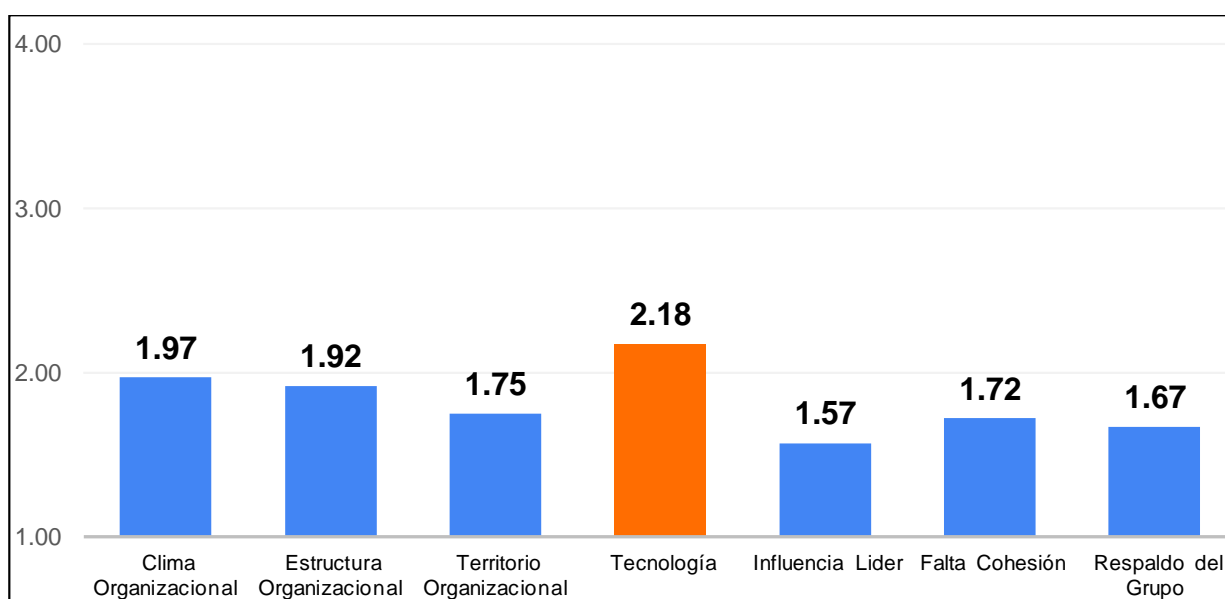
Como se observa en la tabla 2, de acuerdo a los resultados del estrés laboral en los docentes contratados por hora de UNAH-CU, se indica que el puntaje promedio es de **45.63**, que se puede calificar como alto. En la siguiente figura se aprecia de mejor manera los valores entorno al nivel de estrés.

Figura 1. *Niveles de Estrés Laboral*



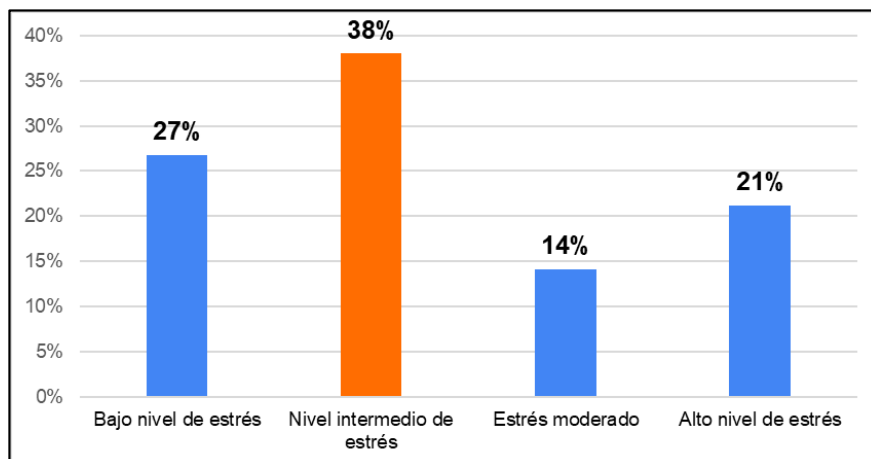
La mayoría de los docentes evaluados presentan un nivel intermedio de estrés (**38%**), seguidos por un (**27%**) que perciben un bajo nivel de estrés, un (**21%**) presentan un alto nivel de estrés, mientras que el (**14%**) presenta estrés moderado.

Figura 2. Factores o Campos de Estrés



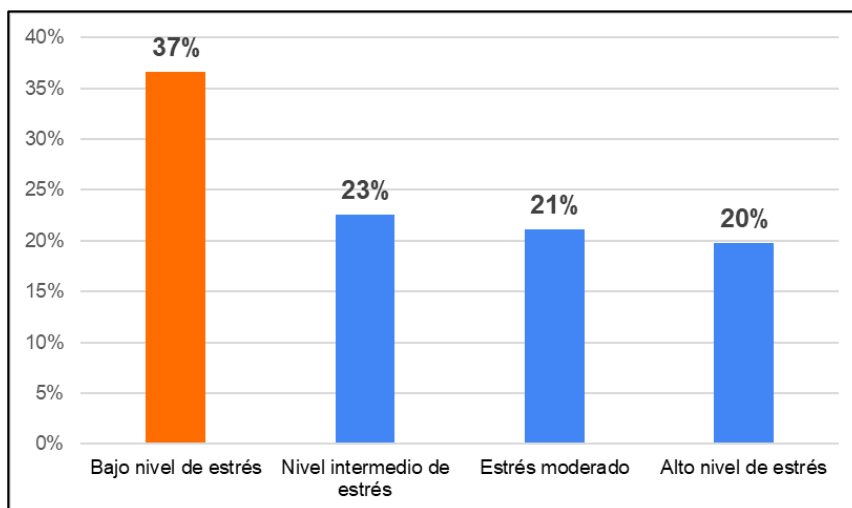
Según los datos obtenidos en los campos de Estrés laboral, se puede reflejar que lo que más les preocupa a los docentes contratados por hora de la UNAH-CU es la tecnología (**2.18 puntos**), el clima organizacional (**1.97 puntos**) y la estructura organizacional (**1.92 puntos**) y que lo que menos les preocupa es la cohesión grupal (**1.72 puntos**), el respaldo del grupo (**1.67 puntos**) y la influencia de un líder (**1.57 puntos**).

Figura 3. *Estrés por no contar con el equipo disponible para el trabajo*



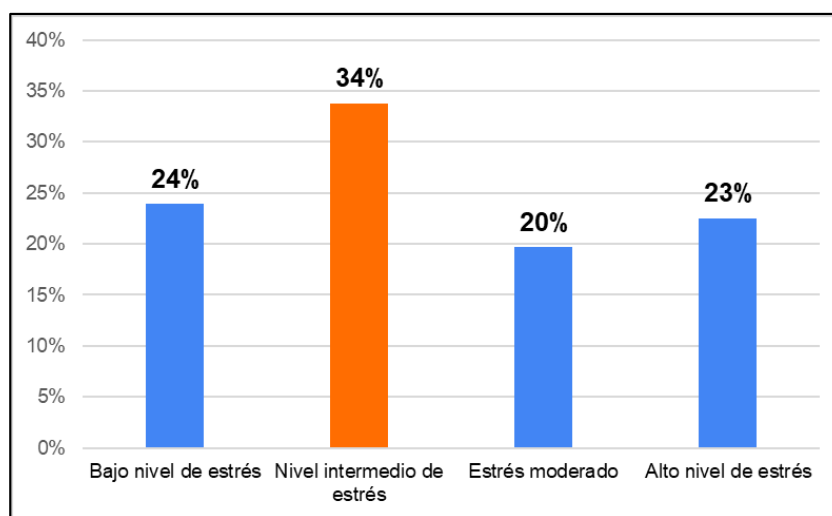
Con respecto a que el personal no cuenta con el equipo disponible para realizar su trabajo, se identifica que el **38%** de los docentes cuentan un nivel intermedio de estrés, el **27%** un nivel bajo, el **21%** un nivel alto y el **14%** un nivel moderado.

Figura 4. *Estrés en cuanto al espacio privado para docentes*



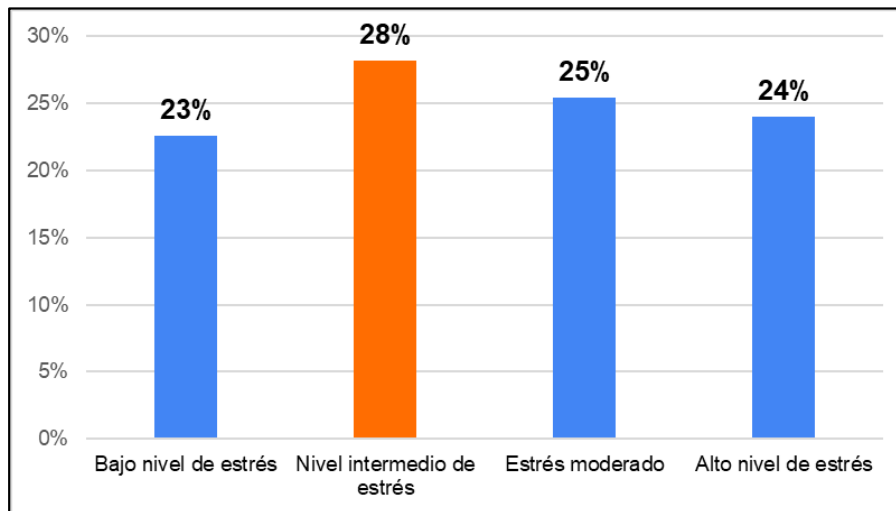
Al consultar a los docentes contratados por hora de la UNAH-CU, se muestra que un **37%** presentan un bajo nivel de estrés en cuanto al contar con un espacio privado, el **23%** presenta un nivel intermedio, el **21%** un nivel de estrés moderado, y el **20%** muestra un nivel alto de estrés en cuanto a este elemento.

Figura 5. *Falta de Tecnología y Recursos*



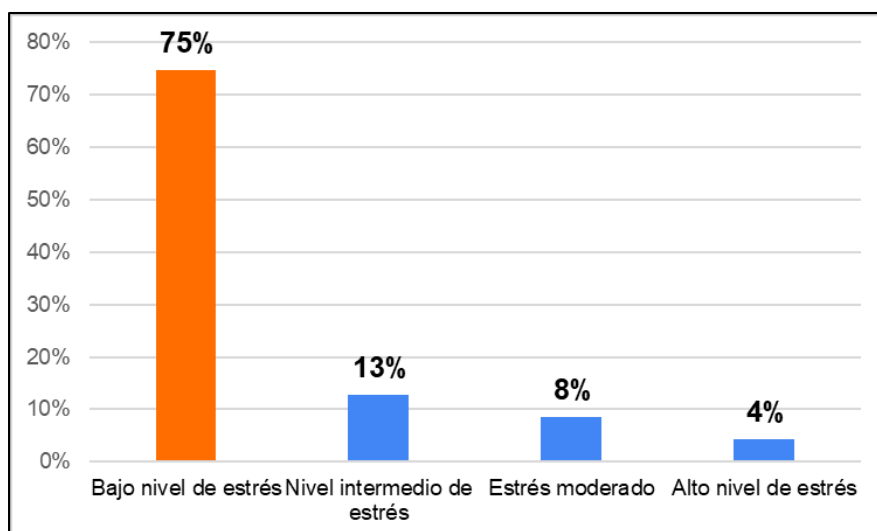
Con respecto al uso de tecnología y recursos con los que cuentan los docentes, se observa que un **34%** posee un nivel de estrés intermedio, un **24%** un bajo nivel de estrés, un **23%** un alto nivel, y un **20%** estrés moderado al no contar con la tecnología necesaria para realizar su trabajo.

Figura 6. Estructura Formal y Papeleo



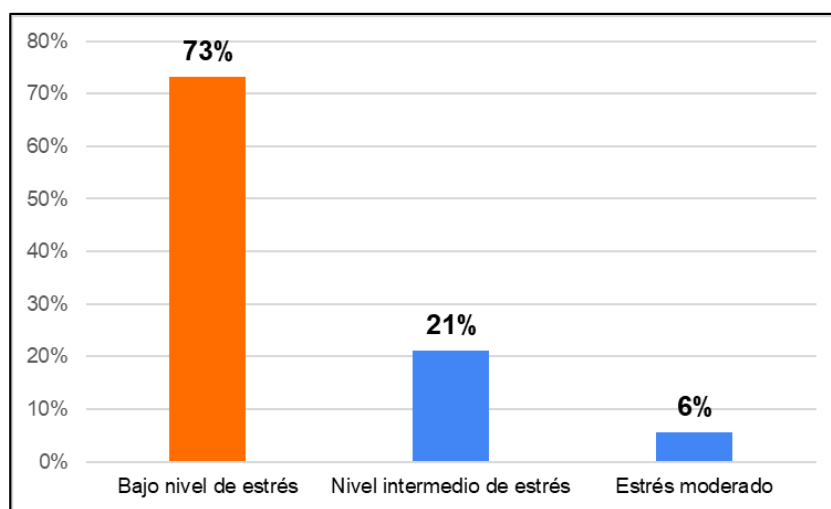
Entorno a la estructura jerárquica y papeleo que tienen que realizar los docentes contratados por hora, estos presentan en un **28%** un nivel de estrés intermedio, un **25%** estrés moderado, el **24%** presenta estrés alto, y el **23%** percibe un nivel de estrés bajo.

Figura 7. Respeto por parte de sus superiores

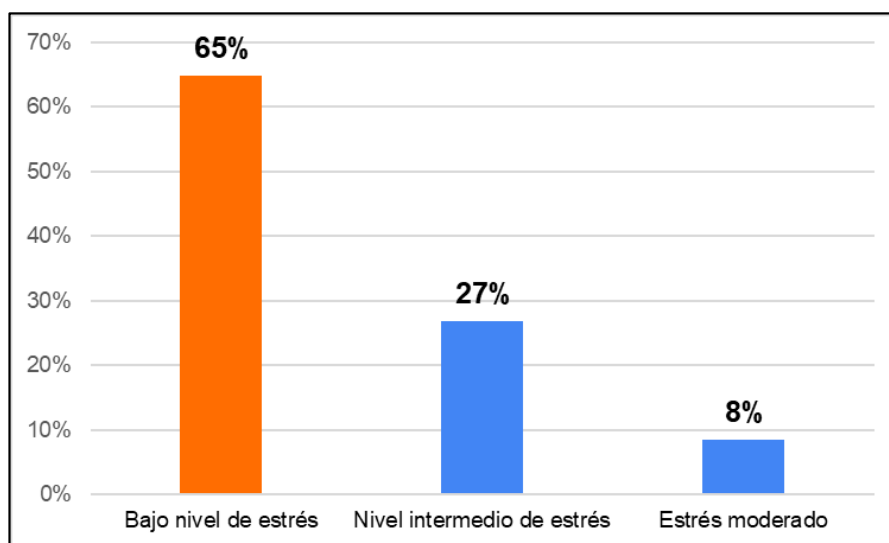


Un **75%** de los docentes participantes en este estudio, considera que para ellos no es estresante que sus supervisores no le respeten. Mientras tanto el **13%** percibe un nivel de estrés intermedio, el **8%** un nivel de estrés moderado, y solo el **4%** percibe un nivel alto de estrés al no ser respetados por sus superiores.

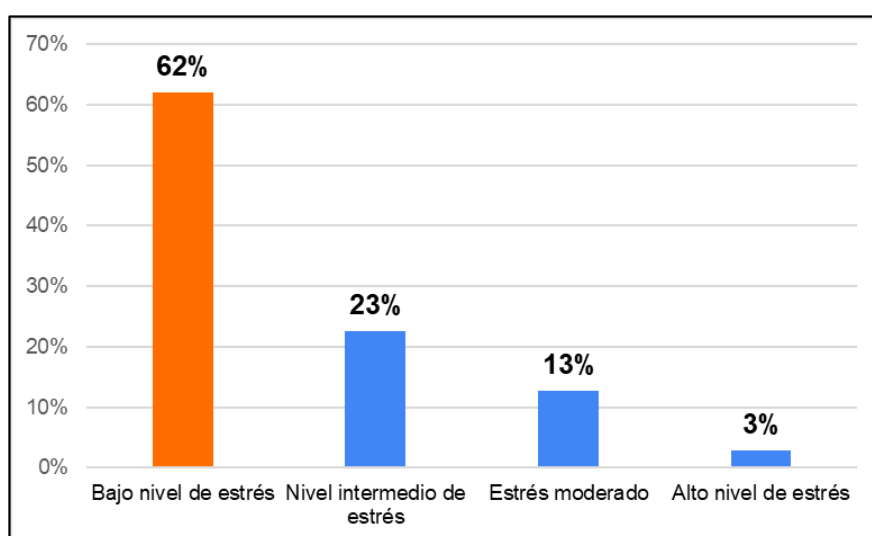
Figura 8. Trabajo en equipo



Al consultar a los docentes por hora de la UNAH-CU, si se sienten incómodos al trabajar con otros miembros de diferentes unidades, su respuesta permitió conocer que un **73%** presenta un nivel bajo de estrés en torno a dicha cuestión. El **21%** percibe un nivel de estrés intermedio y el **6%** percibe un nivel de estrés moderado.

Figura 9. Cadena de mando

El **65%** de los docentes contratados por hora, consideran que no tienen inconvenientes con la cadena de mando y simplifican que no les causa estrés. El **27%** percibe un nivel intermedio mientras que solo el **8%** de los docentes perciben un nivel alto de estrés moderado.

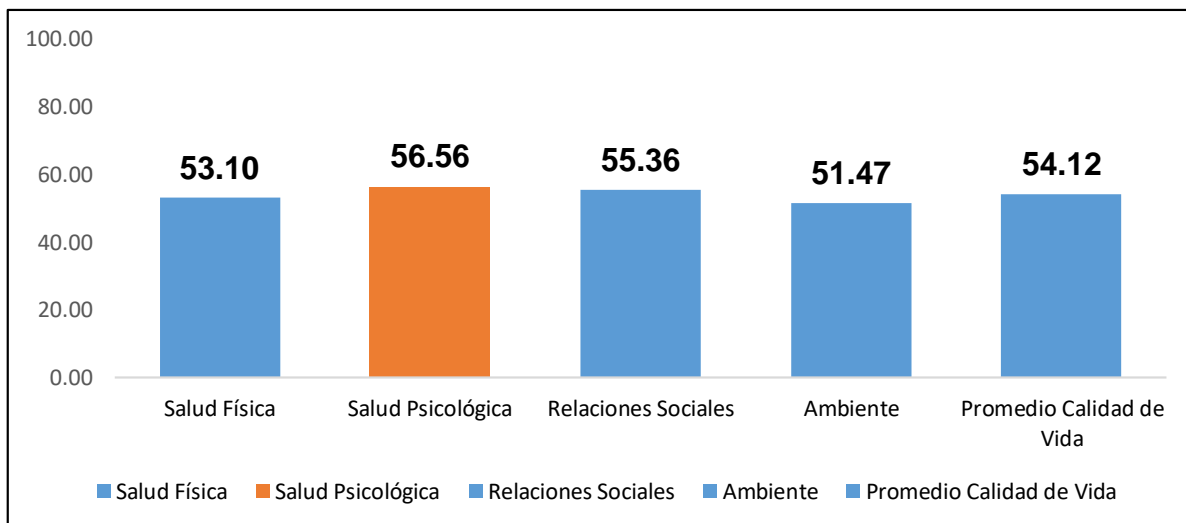
Figura 10. Confianza en su desempeño

Un **62%** de los docentes presenta un nivel bajo de estrés ya que no les preocupa que su supervisor no tenga confianza en su desempeño, un **23%** percibe un nivel intermedio de estrés, un **13%** percibe estrés moderado, y solo el **3%** percibe un nivel alto.

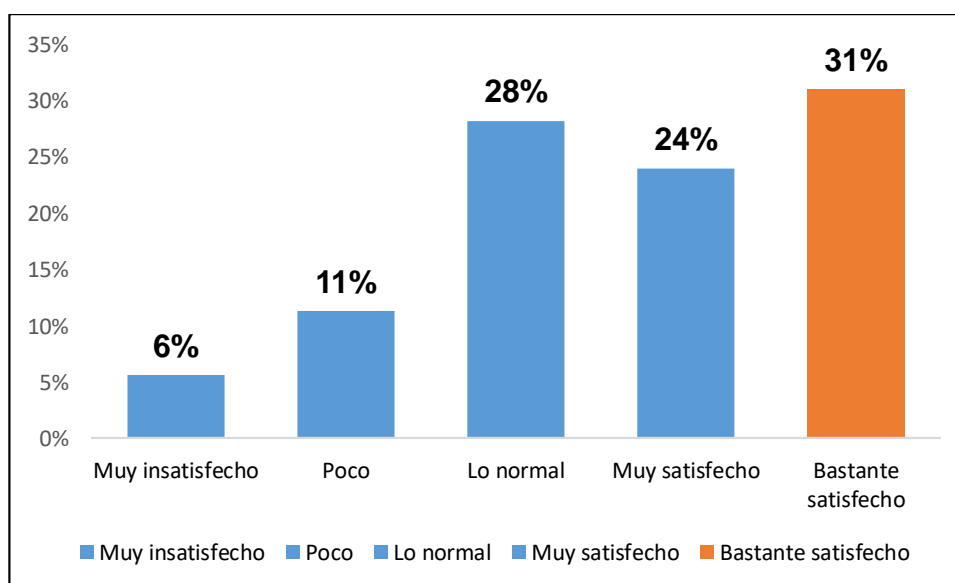
Tabla 3. *Estadísticos Calidad de Vida*

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		54
Mediana		55
Moda		61
Desv. Desviación		15.814
Mínimo		3
Máximo		86
Percentiles	25	43
	50	55
	75	66

Como se observa en la tabla 3, de acuerdo con los resultados del cuestionario de Calidad de vida, se indica que el puntaje promedio es de **54**, que se puede clasificar como intermedio. En la siguiente figura se aprecia en detalle los elementos de la calidad de vida correspondiente a los docentes evaluados.

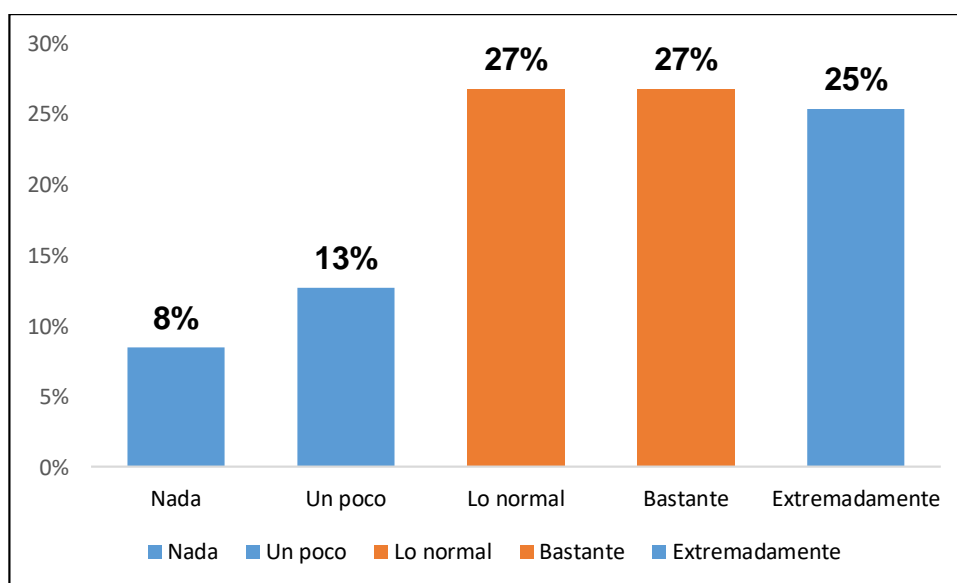
Figura 11. Calidad de Vida

Como resultado de los campos a evaluar en la calidad de vida de los docentes contratados por hora en UNAH-CU, se ve reflejado que la salud psicológica es la que más prevalece en ellos, del mismo modo los datos muestran cómo se relaciona con el campo de relaciones sociales. Seguido por el promedio de calidad de vida, la salud física y el ambiente.

Figura 12. Satisfacción con los servicios sanitarios brindados

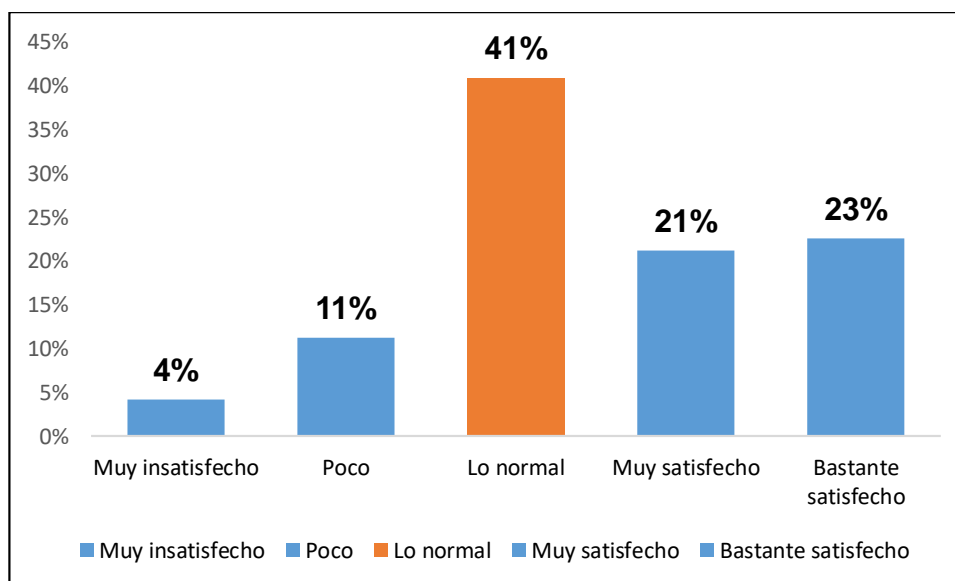
Entorno a la satisfacción que tienen con el acceso a los diferentes servicios sanitarios, los docentes del estudio en **31%** se muestran bastante satisfechos, un **28%** consideran que es normal, el **24%** se encuentra muy satisfecho, el **11%** se encuentra poco satisfecho, mientras que solo el 6% manifiesta estar muy insatisfecho.

Figura 13. Buena Calidad de Vida



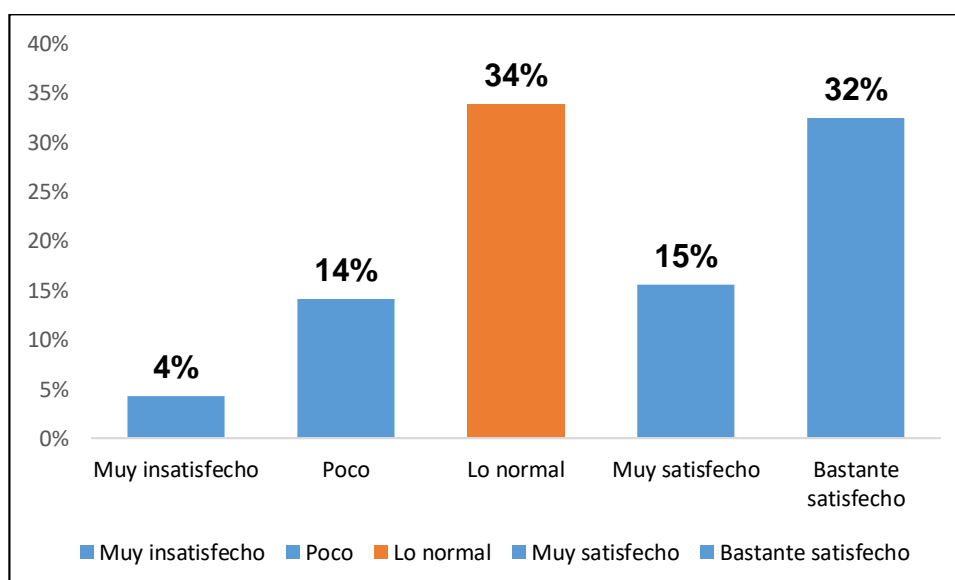
Con respecto a si los docentes contratados por hora tienen una buena calidad de vida, se muestra que las consideraciones, normal y bastante cuentan con un **27%** cada una, sumando el **54%** de la muestra total. El **25%** de los docentes consideran tener una calidad de vida extremadamente buena, el **13%** consideran que es poco, y el **8%** manifiesta no tener para nada una buena calidad de vida.

Figura 14. *Satisfecho en las condiciones que viven los docentes*



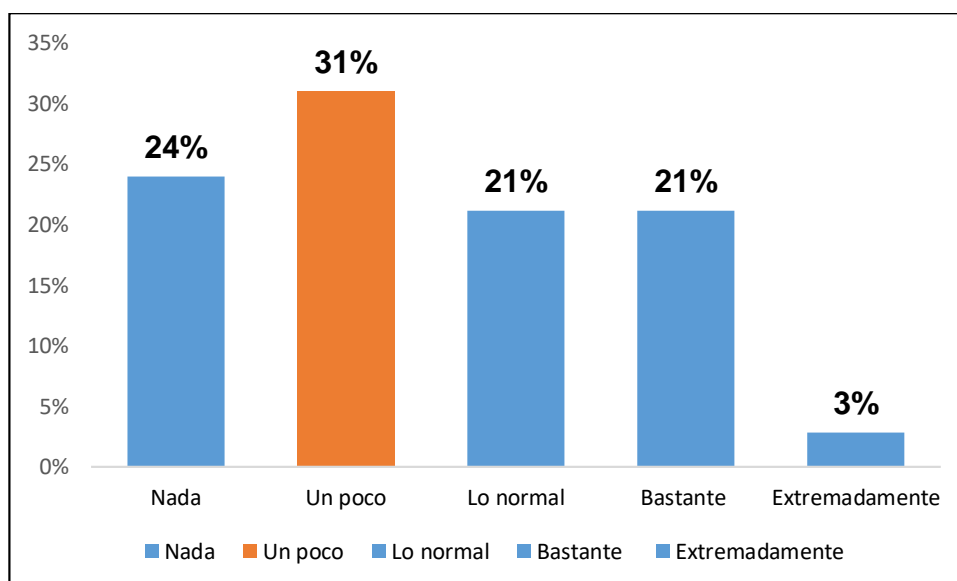
Los docentes del estudio expresan en un **41%** que consideran normal sus condiciones de vida, el **23%** consideran estar bastante satisfechos, el **21%** se encuentran muy satisfechos, un **11%** consideran estar poco satisfechos, y un **4%** está muy insatisfecho con sus condiciones de vida.

Figura 15. *Satisfecho consigo mismo*



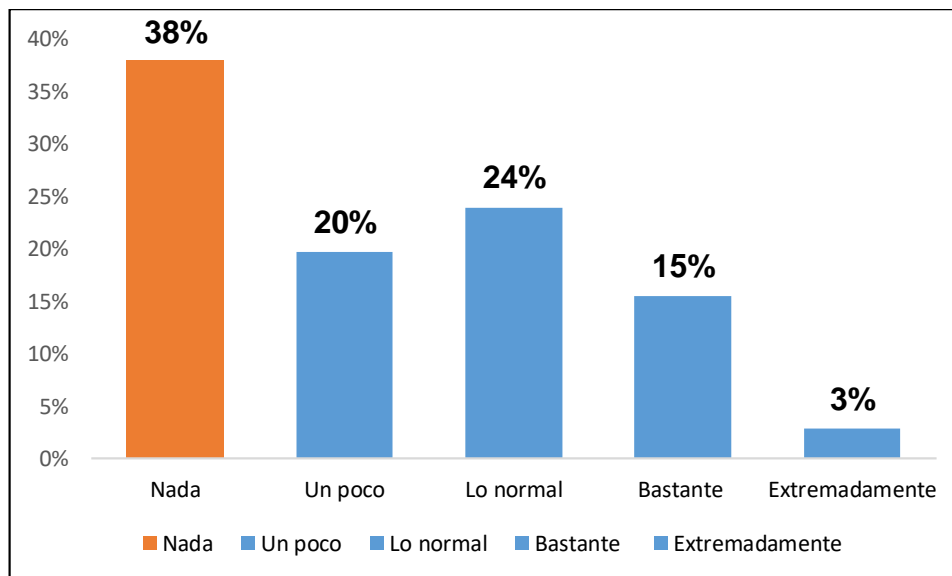
Entorno a la pregunta si los docentes se sienten satisfechos con ellos mismos, el **34%** consideran una perspectiva normal hacia sí mismos, el **32%** se encuentran bastante satisfechos consigo mismos, el **15%** están muy satisfechos, el **14%** está poco satisfecho, mientras que solo un **4%** están muy insatisfechos consigo mismos.

Figura 16. Problemas Físicos



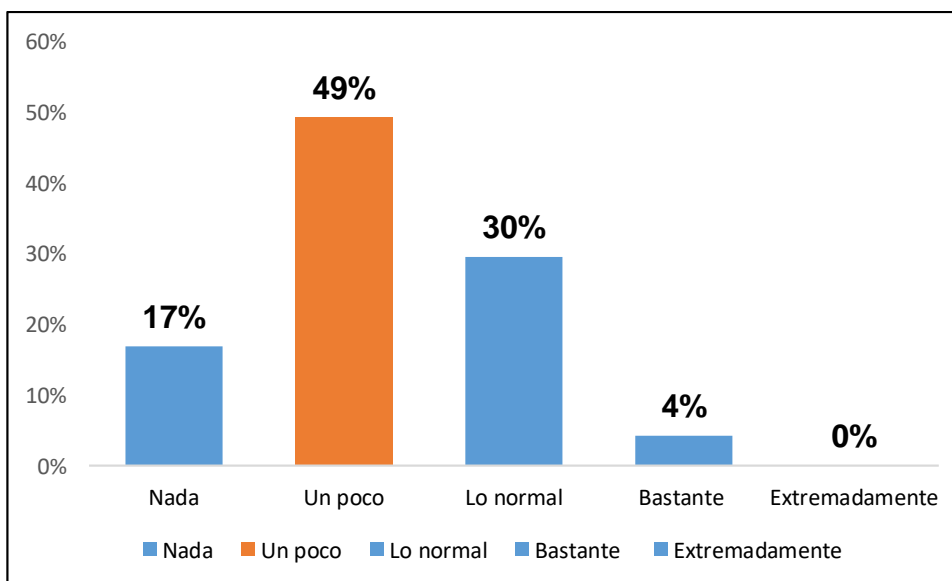
Los docentes de este estudio expresan en un **31%** que tienen pocos problemas físicos, pero esto no les impide tener una buena calidad de vida. El **24%** consideran no tener dificultades físicas, mientras que las opciones de lo normal y bastante presentan un **21%** cada una, y solo el **3%** manifiestan tener problemas físicos que le afectan de manera extrema.

Figura 17. *Tratamientos médicos por problemas físicos*



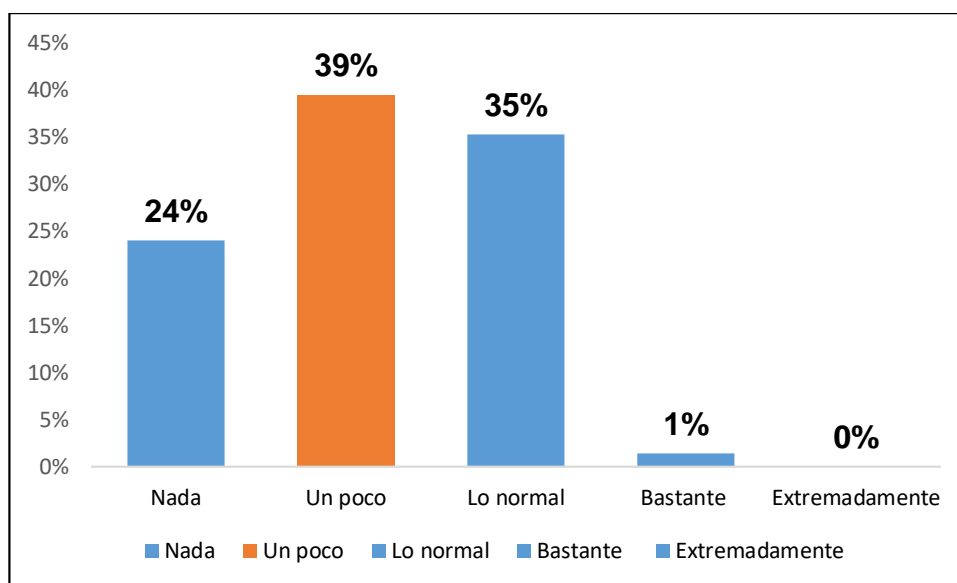
Los docentes del estudio expresan en un **38%** que no necesita de un tratamiento médico ya que cuentan con una buena calidad de vida, el **24%** consideran una perspectiva normal, el **20%** señalan que necesitan un poco de tratamiento médico, un **15%** señala que necesitan bastante, mientras que solo un **3%** considera que lo necesitan de manera extrema.

Figura 18. *Oportunidades de Ocio*



Un **49%** de los docentes señalan que es poca la oportunidad para realizar actividades de ocio, ya que tienen horarios específicos que les dificulta estar en momentos determinados para compartir o disfrutar con sus otros compañeros. Un **30%** consideran que tiene una disponibilidad normal, el **17%** consideran que no tienen nada de tiempo de ocio, y solo un **4%** señalan tener bastante tiempo de ocio.

Figura 19. *Cubre todas sus necesidades*



El **39%** de los docentes consideran que sus necesidades están poco cubiertas, el **35%** lo consideran normal, el **24%** señala que no las cubren en nada, mientras que solo el **1%** muestra que estas necesidades están cubiertas.

4.2 Correlaciones entre Estrés laboral y calidad de vida

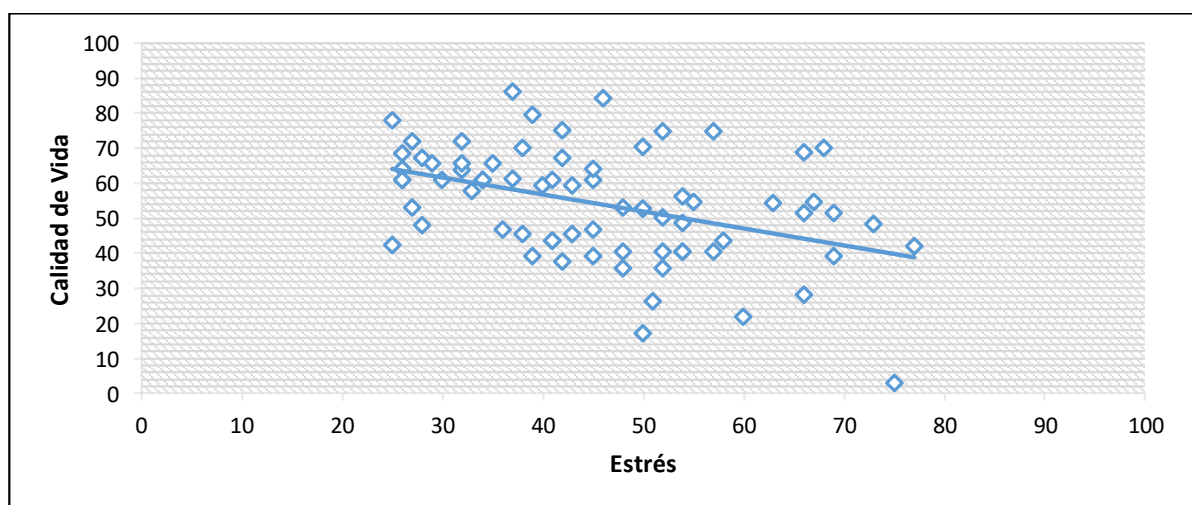
Tabla 4. *Correlación Estrés Laboral y Calidad de Vida*

		Estrés laboral	Calidad de vida
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-.424**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	72	72
Calidad de vida	Correlación de Pearson	-.424**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	72	72

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

Como se detalla en la tabla, la correlación que existe entre las variables Estrés laboral y Calidad de vida es significativa, negativa, moderada ($r = -0.424$, sig= 000) lo que comprueba la hipótesis planteada. A mayor estrés laboral, menos calidad de vida en los docentes contratados por hora de UNAH-CU durante periodo 2020. Dichos resultados se representan de forma gráfica mediante la figura 19.

Figura 20. *Relación entre Estrés Laboral y Calidad de Vida*



CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN

5.1 Conclusiones

El objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU en el III periodo académico PAC del año 2020, llegando a las siguientes conclusiones:

Se observa que a cada persona le afecta de manera distinta el estrés laboral y la calidad de vida, que cada proceso afectará de acuerdo a las capacidades o exigencias que este tenga, muestra que existe una relación negativa significativa donde a mayor calidad de vida, menos estrés laboral en los docentes contratados por hora de UNAH-CU durante el III periodo del 2020.

En los docentes contratados por hora se observa que la mayoría presentan un nivel intermedio de estrés, encontrando que entre los principales factores de estrés resaltan: el uso de la tecnología debido a no contar con los recursos necesarios, el clima organizacional, la estructura organizacional y la ausencia de liderazgo por parte de sus superiores.

En general se destaca que la calidad de vida en los docentes es alta, ya que han desarrollado destrezas que permiten que el nivel de estrés sea bajo, su salud psicológica es la que más prevalece, del mismo modo los datos reflejan que sus relaciones en el campo social son buenas.

Para concluir, se determina que sí existe una correlación entre el estrés laboral y calidad de vida en los docentes contratados por hora. Con respecto a la correlación que existe entre las variables independientes estrés laboral y calidad de vida es negativa significativa ($r=0.424$, $\text{sig}= 000$). Lo que comprueba la hipótesis planteada que, a mayor calidad de vida, menos estrés laboral en los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de UNAH-CU durante el III PAC del 2020.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo con la experiencia en el desarrollo de este estudio, se observa que el mayor agente estresor se relaciona con la tecnología, por lo tanto, se recomienda a la institución brindar capacitaciones en profundidad en temáticas como: uso de aplicaciones, y estrategias de utilización de la tecnología a través de cursos o talleres prácticos impartidos por estudiantes de carreras afines o consultores externos y a la vez dotar del equipo tecnológico necesario por medio de alianzas con organizaciones o empresas de este campo.

Se recomienda realizar una reingeniería de proceso de contratación y gestión de contratos para estos docentes, con lo cual facilitar la documentación (papeleo) necesario, utilizando herramientas tecnológicas prácticas que eviten inversión de tiempo y recursos físicos que podrían ahorrarse al implementar nuevas estrategias de procedimientos y requisitos.

Los docentes involucrados en este estudio presentan la necesidad de actividades de ocio, por lo que es aconsejable que se les invite a través de espacios comunitarios docentes, asociaciones a clubes o intercambios de conocimiento entre facultades, generando momentos dentro o fuera de la institución con un tinte terapéutico-ocupacional que siga permitiendo bajos niveles de estrés laboral.

Con esta investigación se guarda el interés y disposición para ampliar el tema o despejar dudas, comentarios u observaciones.

Referencias bibliográficas

- Alcázar, P. y Escudero, J. (18 de junio de 2018). ¿Cuáles son las principales fuentes del estrés laboral? Emprendedores. Obtenido de <https://www.emprendedores.es/gestion/fuentes-de-estres-laboral/>
- Anáhuac, R. d. (14 de Abril de 2020). Obtenido de <https://www.anahuac.mx/blog/que-es-la-psicologia-social>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica (Sexta ed.)*. Caracas: Episteme.
- Bairero Aguilar, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. MULTIMED, 21(6). Obtenido de <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688>
- Brazier, Y. (Enero de 2021). *MedicalNewstoday*. Obtenido de <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/psicologia#:~:text=La%20psicolog%C3%ADa%20se%20define%20como,y%20c%C3%B3mo%20afecta%20el%20comportamiento.>
- Cano Vindel, A. (2000). La naturaleza del estrés. En VI congreso internacional de la Sociedad Española para el estudio de Ansiedad y Estrés (SEAS). Madrid: SEAS. Obtenido de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Carbajal R. J. (2018). *Expertos alertan que 8 de cada 10 hondureños padecen estrés*. Tegucigalpa: Primicia Honduras. Obtenido de <http://primiciahonduras.hn/expertos-hondurenos-padecen-estres/>.
- Centro de Tecnologías para el Aprendizaje [CETA]. (2019). *Test de estrés laboral, Adaptado del cuestionario de problemas Psicosomáticos (o CPP)*. México D. F.: UNAM. Obtenido de

<https://blogceta.zaragoza.unam.mx/eftdhuralo/test-de-estres-laboral-adaptado-del-cuestionario-de-problemas-psicosomaticos-o-cpp/>

Chappotin, D. (18 de Octubre de 2019). *TiTi*. Obtenido de

<https://infotiti.com/2019/10/psicologia-definicion/>

Cobo, C. E. (2003). El Comportamiento humano. *Cuadernos de Ddministración*, N. ° 29. Valle del Cauca: Universidad del Valle. Obtenido de

https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/126/200

De los Santos, H. (5 de marzo de 2019). *Factores que influyen en la calidad de vida*. Parques Alegres. Obtenido de

<https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/factores-influyen-calidad-de-vida/>

Del Prado, J. (12 de agosto de 2014). El estrés relacionado con el trabajo. IMF

Blog de Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Obtenido de

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-estres-relacionado-con-el-trabajo/>

Durán, M. M. (2010). *Bienestar Psicológico: El estrés y calidad de vida en el contexto laboral*. Costa Rica: Revista Nacional de Administración, Vol. 1,

Nº. 1. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>

EcuREd. (s. f.). *Calidad de vida*. Obtenido de

https://www.ecured.cu/Calidad_de_vida

Ecured. (s.f.). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Especial:Categor%C3%ADas>

Fadiman, J. y Frager, R. (2001). Abraham Maslow y la

Flores Morales, E. A. (2018). *Wiki_MInvestigacion2018*. Obtenido de

<https://sites.google.com/site/wikiminvestigacion2018/paradigma-positivista.es.wikipedia.org>.

Flores, N., Jenaro, C., Gonzales-Gil, F. y García-Calvo, P. M. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad.

Zerbitzuan, N.º 47. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3262811.pdf>

Galán-Cuevas, S., Alemán-de la Torre, L., Martínez-Martínez, J. A. L. (2012).

Psiconeuroinmunología asociada a la calidad de vida en adultos mayores. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, vol. 2, núm.

1, pp. 9-19. México D. F.: Sociedad Mexicana de Medicina Conductual

A. C. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2830/283022016002.pdf>

Gallego, Y., Cardona, S., & Zapata, M. (2018). *REVISIÓN TEÓRICA DE*

EUSTRÉS Y DISTRÉS DEFINIDOS COMO REACCIÓN HACIA LOS

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LAS

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. Tesis de grado.

García Rubiano, M. y Forero Aponte, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la

ciudad de Bogotá - Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, N.º 19,

vol. 1. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es_v19n1a05.pdf

García, J. (5 de noviembre de 2018). *¿Qué es la psicología industrial –*

organizacional? Gestión del talento humano. Obtenido de

<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/2018/11/05/que-es-la-psicologia-industrial-organizacional/>

Giannuzzo, A. N. (2010). *Los estudios sobre el ambiente y la ciencia ambiental*.

Scielo. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-31662010000100006

Gonzales, J. (2012). *Metodologías de Investigación*.

<http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/vii-disenos-no-experimentales-de-la.html>

González-Baltazar, R., Hidalgo-Santacruz, G., Salazar, J. G. y Preciado-Serrano, M. L. (2010). Elaboración y Validez del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia y Trabajo*, N.º 36. Obtenido de

<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2562/2467>

Gutiérrez, J., Asprilla, E. y Gutiérrez, J. (2014). Aproximación a las herramientas mercadológicas: análisis crítico a su aplicación y resultados. *Sinapsis* (6),77-87. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4955420>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, vol. 9, N.º 8.

Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Maita, J. (23 de marzo de 2016). *Enfoque cuantitativo*. Slideshare. Obtenido de

<https://cutt.ly/ZQMzXin>

Martínez, E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* [Tesis Doctora]. León: Universidad de León. Obtenido de

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%8>

[1NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?s
equence](#)

Martínez, M. M. (s. f.). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Horizontes Empresariales, vol. 8, N.º 1. Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039>

MedlinePlus. (s.f.). *El estrés y su salud*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Olvera Martínez, J. A. (2020). *El estrés (Módulo Habilidades Digitales)*. [Ebook]. StuDocu. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-tecmilenio/seminario-de-habilidades-digitales/actividad-1-habilidades-digitales/14008275>

Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (28 de abril de 2016). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*. Obtenido de [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)

Peiro, J. (2008). *Papeles del psicólogo*. España: Redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>

Pérez Martínez, J. (2017a). *Teoría del estrés con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Pérez Martínez, J. (2017b). *¿Qué es el estrés?* Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2008). *Psicología Laboral*. Definición de. Obtenido

de <https://definicion.de/psicologia-laboral/>

Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2008). *Psicología*. Definición de. Obtenido de

<https://definicion.de/psicologia/>

Periodicos electronicos en psicología. (2007).

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-

99982007000200004. Mexico, Guadalajara.

Pita Fernández, S., Pértega Díaz, S. (30 de marzo de 2001). *Relación entre variables cuantitativas*. Fiesterra. Obtenido de

<https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/relacion-entre-variables-cuantitativas/>

Pradas Gallardo, C. (21 de noviembre de 2018). *El origen de la psicología:*

resumen y autores. Psicología-Online. Obtenido de

<https://www.psicologia-online.com/el-origen-de-la-psicologia-resumen-y-autores-4248.html>

Psicología social. (9 de octubre de 2019). En Wikipedia. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Psicolog%C3%ADa_social&oldid=136853162

Psicología transpersonal. *Teorías de la personalidad*. México D. F.: Alfaomega

Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>

Psicología UNED. (2009). Estrés laboral: modelos explicativos, nuevos riesgos psicosociales y consecuencias. Obtenido de

<http://psicologia.isipedia.com/tercero/psicologia-de-las-organizaciones/08-estres-laboral-modelos-explicativos-nuevos-riesgos-psicosociales-y-consecuencias>

Psicopedagogíaaprendizajeuc. (29 de junio de 2012). *Abraham Maslow y su*

teoría de la motivación humana. Wordpress. Obtenido de <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>

Quintero Angarita, J. R. (2015). *Teoría de las necesidades de Maslow*.

Venezuela: Obtenido de

[file:///C:/Users/Yosselyn%20Blanco/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yosselyn%20Blanco/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20(1).pdf)

Regader, B. (2016). Las 12 ramas (o campos) de la Psicología. *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/ramas-campos-psicologia>

Rodríguez Camón, E. (s. f.). *El modelo explicativo del estrés (factores, causas y efectos)*. Psicología y Mente. Obtenido de

<https://psicologiaymente.com/clinica/modelo-explicativo-estres>

Rodríguez Castro, M. (14 de julio de 2021). Tipos de estrés y sus

desencadenantes. *Psicología y mente*. Obtenido de

<https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estrés>

Ruiz Medina, M. I. (1998). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en circulación*. Eumed.net: enciclopedia virtual. Obtenido de

<http://www.eumed.net/tesis->

[doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)

Sánchez, F. C. (2011). *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”*. [Tesis].

Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc111836.pdf>

Smart Coach. (5 de enero de 2018). *Reportaje especial: ¡Cifras del estrés*

laboral en América Latina! Obtenido de Smart Coach. Obtenido

de <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-enam%C3%A9rica-latina>

Smith-Palliser, M. (s. f.). *Calidad de Vida en el Trabajo*. Monografias.com.

Obtenido de

<https://www.monografias.com/trabajos5/calvida/calvida.shtml>

Tabares Alzate, D. M. y Vincos Basto, A. I. (2014-2015). Calidad de vida del grupo de empleados de la fundación Centro Internacional de Estudios Avanzados en niñez y juventud. [Tesis]. Colombia: Universidad de Manizales. Obtenido de

https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2337/Vincos_Basto_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Triglia, A. (s.f.). Obtenido de Psicología y Mente:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/que-es-psicologi>

Tuesca Molina, R. (2005). La Calidad de Vida, su importancia y cómo medirla.

Revista Científica Salud Uninorte, N. ° 21. Barranquilla: Salud Uninorte.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81702108.pdf>

Urdaneta, F. H. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

Villaseñor, D. B. (Febrero de 2016). Obtenido de 10 fuentes de estrés.

Anexos

Anexo 1

Cuestionario sobre estrés laboral (OIT-OMS, 2013)

Conteste cada una de las preguntas y elija una de las cuatro opciones que se le presentan en el siguiente cuestionario.

1. Bajo nivel de estrés
2. Nivel intermedio de estrés
3. Estrés
4. Alto nivel de estrés

N. °	Ítems	1	2	3	4
1	La gente no comprende la misión y meta de la organización.				
2	La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presionado.				
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.				
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				
5	Mi superior no da la cara por mí ante los jefes.				
6	Mi supervisor no me respeta.				
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha (relación cercana).				
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.				
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.				
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.				
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.				

12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.				
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal				
14	Mi supervisor no me respeta.				
15	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.				
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.				
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo				
18	Mi equipo se encuentra desorganizado				
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes				
20	La organización carece de dirección y objetivo.				
21	Mi equipo me presiona demasiado.				
22	Me siento incómoda al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.				
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.				
24	La cadena de mando no se respeta				
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia				

Anexo 2

Cuestionario Calidad de Vida WHOQOL. (Chile, 2011)

Antes de empezar con la prueba nos gustaría que contestara unas preguntas generales sobre usted: haga un círculo en la respuesta correcta o conteste en el espacio en blanco.

Instrucciones: Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de su calidad de vida, su salud y otras áreas de su vida. Por favor conteste todas las preguntas. Si no está seguro/a de qué respuesta dar a una pregunta, escoja la que le parezca más apropiada. A veces, ésta puede ser la primera respuesta que le viene a la cabeza. Tenga presente su modo de vivir, expectativas, placeres y preocupaciones.

Pregunta N. ° 1:

1. Muy mala 2. Regular 3. Normal 4. Bastante buena 5. Muy buena

Pregunta N. ° :2

1. Muy insatisfecho 2. Un poco insatisfecho 3. Lo normal 4. Bastante satisfecho
5. Muy satisfecho

Las siguientes preguntas hacen referencia al grado en que ha experimentado ciertos hechos en las dos últimas semanas.

Pregunta N. ° 3 a la N. ° 9

1. Nada 2. Un poco 3. Lo normal 4. Bastante 5. Extremadamente

Las siguientes preguntas hacen referencia a si usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas y en qué medida.

Pregunta N. ° 10 a N. ° 15

1. Nada 2. Un poco 3. Lo normal 4. Bastante 5. Totalmente

Las siguientes preguntas hacen referencia a si en las dos últimas semanas ha sentido satisfecho/a y cuánto, en varios aspectos de su vida.

Pregunta N. ° 16 a N. ° 24

1. Muy insatisfecho 2. Poco 3. Lo normal 4. Bastante satisfecho 5. Muy satisfecho

La siguiente pregunta hace referencia a la frecuencia con que usted ha sentido o experimentado ciertos sentimientos en las dos últimas semanas.

1. Nunca 2. Raramente 3. Moderadamente 4. Frecuentemente 5. Siempre

N. °	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría su calidad de vida?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo de satisfecho está con su salud?					
3	¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?					
4	¿En qué grado necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?					
5	¿Cuánto disfruta de la vida?					
6	¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?					
7	¿Cuál es su capacidad de concentración?					
8	¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?					
9	¿Cómo de saludable es el ambiente físico a su alrededor?					
10	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?					
11	¿Es capaz de aceptar su apariencia física?					
12	¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?					
13	¿Dispone de la información que necesita para su vida diaria?					
14	¿Hasta qué punto tiene oportunidad de realizar actividades de ocio?					

15	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?					
16	¿Cómo de satisfecho/a está con su sueño?					
17	¿Cómo de satisfecho/a está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?					
18	¿Cómo de satisfecho/a está con su capacidad de trabajo?					
19	¿Cómo de satisfecho/a está de sí mismo?					
20	¿Cómo de satisfecho/a está con sus relaciones personales?					
21	¿Cómo de satisfecho/a está con su vida personal?					
22	¿Cómo de satisfecho/a está con el apoyo que obtiene de sus amigos/as?					
23	¿Cómo de satisfecho/a está de las condiciones del lugar donde vive?					
24	¿Cómo de satisfecho/a está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?					
25	¿Cómo de satisfecho/a está con los servicios de transporte de su zona?					
26	¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?					

Anexo 3

Correlaciones

		Correlaciones										
		Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Falta de Cohesión	Respaldo del Grupo	Salud Física	Salud Psicológica	Relaciones Sociales	Ambiente
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.788*	.625*	.730*	.530*	.588	.600*	-.398*	-.239	-.0213	-.304*
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.043	0.072	0.009
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	.788**	1	.629**	.709**	.664**	.694**	.641**	-.428**	-.253*	-.275*	-.353**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.032	0.019	0.002
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Territorio Organizacional	Correlación de Pearson	.625**	.629**	1	.646**	.492**	.539*	.425**	-.407**	-.296*	-.296*	-.344**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.012	0.011	0.003
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Tecnología	Correlación de Pearson	.730**	.709**	.646**	1	.476**	.603**	.571**	-.434**	-.386**	-.303**	-.469**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.010	0.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Influencia del Líder	Correlación de Pearson	.530**	.664**	.492**	.476**	1	.765**	.718**	-.0129	-.064	-.233*	-.309**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.281	0.593	0.049	0.008
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Falta de Cohesión	Correlación de Pearson	.588**	.694**	.539**	.603**	.765**	1	.845**	-.310**	-.244*	-.256*	-.371**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.008	0.039	0.030	0.001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Respaldo del Grupo	Correlación de Pearson	.600**	.641**	.425**	.571**	.718**	.845**	1	-.335**	-.0223	-.322**	-.382**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.004	0.060	0.006	0.001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Salud Física	Correlación de Pearson	-.398**	-.428**	-.407**	-.434**	-.0129	-.310**	-.335**	1	.727**	.586**	.578**
	Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.281	0.008	0.004		0.000	0.000	0.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Salud Psicológica	Correlación de Pearson	-.239*	-.253*	-.296*	-.386**	-.064	-.244*	-.0223	.727**	1	.629**	.557**
	Sig. (bilateral)	0.043	0.032	0.012	0.001	0.593	0.039	0.060	0.000		0.000	0.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	-.0213	-.275*	-.296*	-.303**	-.233*	-.256*	-.322**	.586**	.629**	1	.490**
	Sig. (bilateral)	0.072	0.019	0.011	0.010	0.049	0.030	0.006	0.000	0.000		0.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Ambiente	Correlación de Pearson	-.304**	-.353**	-.344**	-.469**	-.309**	-.371**	-.382**	.578**	.557**	.490**	1
	Sig. (bilateral)	0.009	0.002	0.003	0.000	0.008	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72

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

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

Correlaciones

		Puntaje Total	Salud Física	Salud Psicológica	Relaciones Sociales	Ambiente
Puntaje Total	Correlación de Pearson	1	-.417**	-.288*	-.310**	-.426**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.014	0.008	0.000
	N	72	72	72	72	72
Salud Física	Correlación de Pearson	-.417**	1	.727**	.586**	.578**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	72	72	72	72	72
Salud Psicológica	Correlación de Pearson	-.288*	.727**	1	.629**	.557**
	Sig. (bilateral)	0.014	0.000		0.000	0.000
	N	72	72	72	72	72
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	-.310**	.586**	.629**	1	.490**
	Sig. (bilateral)	0.008	0.000	0.000		0.000
	N	72	72	72	72	72
Ambiente	Correlación de Pearson	-.426**	.578**	.557**	.490**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	72	72	72	72	72

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

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

Anexo 4

Cuadro de operacionalización completo

Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Modalidad de investigación	Tipo de investigación según objetivos	Variables	Naturaleza de la variable	Definición conceptual	Definición operacional		Dimensiones	Indicadores	Pregunta en el cuestionario (o en otra técnica de recolección)	Criterios de selección del instrumento	Prueba específica para probar la hipótesis
Analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida de los docentes contratados por hora en las diferentes facultades de la UNAH-CU	Describir los factores principales de estrés que son percibidos como estresantes por parte de los docentes en la modalidad de contrato de las diferentes facultades de la UNAH-CU	Ho: el estrés laboral no está asociado con la calidad de vida de los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU. Ha: el estrés laboral está asociado con la calidad de vida de los docentes contratados por horas de las diferentes facultades de la UNAH-CU	No experimental	Correlacional	Estrés laboral	Ordinal	Es como una percepción subjetiva producto de la interacción entre la persona y su ambiente de trabajo. Desde esta perspectiva el estrés genera cuando se produce una diferencia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente (Cano, 2000). El estrés es una respuesta de activa que permite que el individuo responda de manera más rápida y eficazmente a situaciones que así lo requieren.	Se utiliza una prueba que tiene un total de 39 ítems y consiste en una escala tipo <i>likert</i> con valor mínimo 1 y máximo de 4 por ítem.	Docentes contratados por hora de las diferentes facultades de Ciudad Universitaria, UNAH.	Agotamiento emocional despersonalización ineficiencias y realización personal.	Nivel para conciliar el sueño Dolores de cabeza Agotamiento <u>Somatizaciones</u> .	Pregunta 1, 2, 3, 4 Pregunta 5, 6, 7, 8 Pregunta 9, 10, 11, 12	Instrumento con un nivel de confianza de 0.75 o mayor y fácil de aplicar.	Se aplicará la correlación de <u>Spearman</u> según la normalidad de los datos.
	Determinar cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de vida de los docentes contratados por hora de las diferentes facultades de la UNAH-CU	No experimental	Correlacional	Calidad de vida	Ordinal	La calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social (Molina, 2005). La calidad de vida comprende factores tanto subjetivos como objetivos. Entre los factores subjetivos encuentra la percepción de cada individuo de su bienestar a nivel físico, psicológico y social.	Se utiliza una escala de <i>likert</i> , el cual consta de cuatro grados para medir el estrés laboral en los docentes contratados por horas en la UNAH-CU.	Docentes contratados por hora de las diferentes facultades de Ciudad Universitaria, UNAH.	Medida de la inseguridad laboral Jornada laboral Salario Género Edad	Comprensión Condiciones del ambiente y del trabajo Naturaleza de la tarea Desarrollo y seguridad laboral Democracia organizacional Derechos fundamentales Equilibrio laboral Impacto social	Pregunta 1, 2, 3, 4, 5 pregunta 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 Pregunta 13, 14, 15, 16, 18 Pregunta 19, 20, 21 Pregunta 22, 23, 24, 25, 26 Pregunta 27, 28, 29 Pregunta 30, 31, 32, 33 Pregunta 34, 35, 36, 37, 38, 39	Es un instrumento de fácil aplicación y además tiene un nivel de confianza de 0.97 con un ajuste de 1.00 en los medios. Una prueba objetiva.		