



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL
TRABAJO EN PERSONAL OPERATIVO**

TESIS

Para obtener el Grado de Maestra en Psicología

PRESENTA

Itzel Danaé Pegueros Araiza

Director de Tesis:

Dr. Luis Fernando Arias Galicia

Comité Tutorial

- Dr. Arturo Juárez García
- Dra. Elda Ivette Guzmán Ballesteros
- Mtra. Marisa García Horneffer
- Mtro. Sergio Sedano Jiménez

Junio 2022

Agradecimientos

A mi papá y mamá, quienes han hecho su mejor esfuerzo por darme lo mejor. Son los moldeadores de mi personalidad, mi carácter, independencia y exigencia. Gracias por sus lecciones y enseñanzas. Los amo.

A Daniel, la persona que elegí para continuar mi camino, gracias por tu lealtad y templanza que me confortan y sostienen en momentos difíciles, y por tu amor y calidez que me acompañan día a día. Te amo infinitamente.

Al Dr. Arias, mi asesor de tesis, por quien siento gran admiración, por su paciencia y enseñanzas. Gracias por ser mi guía y mi maestro en este proyecto.

Al Dr. Juárez y a la Dra. Elda Guzmán, miembros de mi comité tutorial por sus consejos, enseñanzas y aportaciones para la realización de este proyecto.

A los compañeros y amigos de mi generación de maestría y a Miguel por los consejos, los buenos momentos y la empatía. Los quiero mucho.

Índice

Agradecimientos	2
Introducción	1
Marco teórico	3
Capítulo I. Estrés laboral.....	3
1.1 Concepto de estrés laboral.....	3
1.2 Modelos teóricos del estrés laboral	7
1.2.1 Modelo Ajuste- Persona- Entorno.....	8
1.2.2 Modelo Demandas- Recursos.....	8
1.2.3 Modelo Integrador del Estrés laboral	9
1.2.4 Modelo del desequilibrio Esfuerzo- Recompensa.....	9
1.2.5 Modelo de Demandas- Control- Apoyo social.....	10
1.2.6 Modelo Transaccional del Estrés	11
1.2.7 Modelo de Supervisión Controlante.....	11
1.3 Estudios empíricos sobre el estrés laboral	12
1.4 Estrategias de intervención en el estrés laboral	13
1.4.1 Estrategias individuales.....	14
1.4.1.1 Técnicas Fisiológicas.....	16
1.4.1.2 Técnicas Conductuales	16

1.4.1.3	Técnicas Cognitivas.....	17
1.4.2	Estrategias organizacionales o grupales.....	19
1.4.2.1	Técnicas de apoyo, orientación y consejo.....	19
1.4.2.2	Intervenciones tecno-estructurales.....	20
1.4.2.3	Intervenciones estratégicas de cambio o transformación organizacional y cultural	22
1.4.2.4	Intervenciones de investigación- acción- participativa (IAP).....	23
1.4.2.5	Intervenciones en la Administración del Capital Humano.....	24
1.5	Estrés laboral y calidad de vida en el trabajo.....	25
Capítulo II. Calidad de vida en el trabajo.....		26
2.1	Concepto de calidad de vida en el trabajo.....	28
2.2	Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo.....	31
2.3	Mediciones de calidad de vida laboral.....	34
2.4	Estudios empíricos sobre el estrés laboral y calidad de vida en el trabajo.....	35
Capítulo III. Marco contextual.....		38
3.1	La organización.....	38
3.2	Organigrama.....	40
IV. Método.....		41
4.1	Planteamiento del problema.....	41
4.2	Preguntas de investigación.....	44

4.3 Hipótesis	44
4.4 Justificación	45
4.5 Objetivos.....	46
4.5.1 Objetivo general	46
4.5.2 Objetivos específicos	46
4.6 Variables.....	47
4.6.1 Definición conceptual	47
4.6.2 Definición operacional	48
4.7 Diseño.....	48
4.8 Participantes	50
4.8.1 Criterios de inclusión:	51
4.8.2 Criterios de exclusión:.....	51
4.9 Instrumentos	51
4.10 Escenario	53
4.11 Procedimiento.....	53
4.12 Procesamiento de datos	54
V. Propuesta de intervención	55
5. 1 Intervención individual.....	56
5.2 Intervención organizacional	56
5. 3 Objetivos de la intervención.....	58

5.3.1 Objetivo general	58
5.3.2 Objetivos específicos	58
5.4 Evaluación de la intervención	59
5.5 Ejecución	59
5.6 Resultados.....	60
5.6.1 Resultados del pilotaje	60
5.6.2 Resultados del diagnóstico	62
5.6.3 Resultados de la primera medición	68
5.7 Comentarios de los resultados del diagnóstico.....	78
5.7.1 Comentarios de los resultados de la primera medición	79
5.8 Dificultades encontradas para llevar a cabo la evaluación de la intervención propuesta	80
5.9 Aspectos éticos	82
VI. Conclusiones	83
VIII. Anexos.....	1
1. Carta descriptiva del Taller para el manejo del estrés percibido. Sesión 1.	1
2. Carta descriptiva del Taller para el manejo del estrés percibido. Sesión 2.	2
3. Carta descriptiva del Taller para el manejo del estrés percibido. Sesión 3.	3
4. Carta descriptiva del Taller de estilos de liderazgo. Sesión 1	4
5. Carta descriptiva del Taller de estilos de liderazgo. Sesión 2	5
6. Carta descriptiva del Taller de estilos de liderazgo. Sesión 3	6

7.	Listado de actividades para atender factores psicosociales (negativos) causantes del estrés organizacional	7
8.	Cronograma de actividades de intervención en una empresa metal mecánica.....	10

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad por dimensión del instrumento CVT-GOHISALO	61
Tabla 2. Análisis descriptivo del diagnóstico	63
Tabla 3. Resultados del Diagnóstico: Cuestionario del Contenido del Trabajo. Medias, desviaciones estándar y correlaciones de las dimensiones.	64
Tabla 4. Resultados del diagnóstico: Cuestionario del Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa	65
Tabla 5. Resultados del diagnóstico: Cuestionario de Estrés Percibido	66
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de los ítems por factor de la Escala de Estrés Percibido.	66
Tabla 7. Resultados del diagnóstico: Escala de Supervisión Controlante	67
Tabla 8. Análisis descriptivo de la primera medición	69
Tabla 9. Resultados de la primera medición: Escala de Estrés Percibido	69
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de los ítems por factor de la Escala de Estrés Percibido.	70
Tabla 11. Resultados de la primera medición: Escala de Supervisión Controlante	71
Tabla 12. Media y desviación estándar de los ítems de la Escala de Supervisión Controlante	71
Tabla 13. Análisis descriptivo del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral	73
Tabla 14. Respuesta a las 11 preguntas generales del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral	74
Tabla 15. Frecuencia de comentarios cualitativos negativos	75
Tabla 16. Frecuencia de comentarios cualitativos positivos	76

Tabla 17. Correlaciones entre Percepción del estrés, Supervisión Controlante y Calidad de Vida Laboral	77
--	----

Índice de Figuras

Figura 1. Promedio de horas anuales laboradas efectivamente por trabajador en el año 2016.42
--

Introducción

El ambiente y la actividad laboral originan en los trabajadores motivación, realización personal y satisfacción, sin embargo, con el surgimiento de la globalización, las exigencias del mercado y los cambios constantes en las empresas traen consigo problemáticas que inciden tanto en la salud física, como en la mental (Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012). La presente investigación se refiere al tema del estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo en personal operativo y está motivada por la urgente necesidad de controlar y disminuir el estrés laboral ya que, de acuerdo con diversas investigaciones (Cozzo & Reich, 2016; Durán, 2010; Mensah, 2014), influye en el deterioro de la calidad de vida en el trabajo.

El problema de investigación es consecuencia de muchos años de estudios centrados en el incremento creciente del estrés laboral y las afectaciones que produce en los ámbitos individual y organizacional.

En este trabajo se presenta una propuesta de intervención tanto en el plano individual, que aspira a brindar al trabajador herramientas de afrontamiento ante situaciones de estrés, como en el ámbito organizacional pues se enfoca en mejorar las condiciones laborales. Se trata de una propuesta que una vez aplicada en conjunto pretende disminuir los niveles de estrés e incrementar la calidad de vida en el trabajo.

Con la finalidad de contar con indicadores que permitan identificar los niveles de estrés y calidad de vida en el trabajo, se recurrió al uso de instrumentos de medición.

De acuerdo con los diferentes modelos investigados sobre el estrés laboral, se tomaron como principales los modelos del Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa (Siegrist, 1996) y Control-Demanda- Apoyo social (Karasek, 1979), el primero sustenta el Cuestionario Esfuerzo-

Recompensa de Siegrist (1996) validado en México por González, Juárez, Camacho, Noriega, & Escobedo (2015), el segundo fundamenta el Cuestionario del Contenido de Trabajo (Karasek, 1979), traducido al español por Cedillo (1999) y validado en población mexicana por (González, Juárez, Camacho, Noriega, y Escobedo (2015), instrumentos que fueron utilizados para detectar los estresores laborales de manera diagnóstica y así poder diseñar la intervención propuesta en este proyecto.

Posteriormente se realizó una primera medición adicionando a estos instrumentos la Escala de Supervisión controlante construida y validada en población mexicana por Juárez, Hindrichs y Quezada (2015), a fin de detectar si ésta es considerada como un estresor para los trabajadores. Y la Escala de Estrés Percibido de Cohen, Kamarck, & Mermelstein (1983) adaptada al español por Remor y Carrobbles (2001) y validada en México por Brito, Nava, y Juárez (2013).

Por lo que respecta a la calidad de vida en el trabajo, se aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral construido y validado en población mexicana por Barroso (2009) dado que la teoría define a la calidad de vida en el trabajo como un conjunto de factores laborales y no como una variable aislada (Nadler & Lawler, 1983) tal como lo maneja dicho instrumento.

La idea central de este proyecto de investigación fue analizar cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de vida en el trabajo y proponer una intervención mixta que comprende técnicas cognitivo-conductuales, un taller para supervisores y las actividades que pudieran llevarse a cabo a partir de una serie de propuestas estructurales sobre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo en personal operativo de una empresa manufacturera, de giro metal mecánico.

El marco teórico del presente documento está constituido por tres capítulos: el primero hace referencia al estrés laboral, los modelos teóricos, las distintas estrategias de intervención, sus técnicas y los estudios que se han realizado referentes a este tema que guían y sustentan el presente

proyecto de intervención; el segundo capítulo se conforma por diversas concepciones teóricas acerca de la calidad de vida en el trabajo e investigaciones relacionadas a esta variable y, por último, el tercer capítulo conforma el marco contextual de esta investigación.

El diseño de la propuesta de intervención se desarrolló de manera grupal con base en el modelo cognitivo-conductual, cuya finalidad es brindar a los trabajadores herramientas y estrategias de afrontamiento sobre el estrés laboral, incidiendo en la mejora de su calidad de vida laboral.

Además, se presenta una propuesta de intervención estructural para atender a situaciones de alta demanda, bajo control y apoyo social, alto esfuerzo, inseguridad y baja recompensa de los trabajadores. Por último, a modo de diagnóstico, se identificó el estilo de liderazgo de los supervisores y con base en los resultados se diseñó un taller con la finalidad de intervenir ante la problemática de supervisión controlante.

Marco teórico

Capítulo I. Estrés laboral

1.1 Concepto de estrés laboral

¿Qué es el estrés? Selye (1976, p.137) lo define como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga”. Todos los seres vivientes estamos bajo constante estrés y cualquier cosa causante de un cambio de intensidad en nuestra vida genera cierto nivel de estrés temporal. Además, realizó un estudio en el cual concluyó que el estrés sobre alguien con cierta enfermedad puede tener más influencia sobre el paciente que la enfermedad en sí.

El estrés es analizado comúnmente en un estado negativo, sin embargo, no es necesariamente nocivo.

El mencionado autor, refiere dos tipos de estrés: eustrés (positivo o salutogénico) se presenta cuando se considera a las presiones y cargas de trabajo como un desafío que mejora la calidad y la producción laboral y ayuda al individuo a desarrollar su máximo potencial; y distrés (nocivo) el cual se hace presente cuando se genera angustia a causa de un estrés excesivo, ocasionando fracturas entre la armonía cuerpo y mente, evitando respuestas adecuadas a situaciones cotidianas.

De acuerdo con Monat y Lazarus (1991, p.3), el estrés es "cualquier evento donde la demanda ambiental, la demanda interna o ambas llegan a sobrepasar los recursos adaptativos de los individuos, los sistemas sociales y los sistemas de tejidos". Si las respuestas del organismo ante las exigencias del ambiente no son asertivas, se harán presentes síntomas de estrés (Segurado & Agulló, 2002).

El estrés puede ser clasificado dependiendo de su duración en: estrés agudo, agudo episódico y crónico. El primero es el más común y se presenta cuando la persona siente presión excesiva y alta exigencia. El estrés agudo episódico surge cuando se percibe estrés agudo frecuentemente, este tipo de estrés se caracteriza por una sensación de incapacidad de afrontamiento ante los problemas y control de las situaciones importantes de quien lo padece. El estrés crónico es caracterizado por su persistencia, se manifiesta cuando se percibe una situación preocupante o deprimente incesable, quienes lo padecen se acostumbran a vivir con esa tensión e impacta gravemente su salud (Orlandini, 1999).

Existen ciertos indicadores para detectar el distrés, en el ámbito fisiológico se perciben síntomas físicos como migraña, taquicardia, hipertensión, sensación de cansancio y debilidad, insomnio, gastritis, colitis, tensión muscular, dolor de cuello, espalda y pecho, alteraciones del ritmo

respiratorio, entre otras. Cognitivamente se generan pensamientos de inseguridad, falta de concentración y atención, incapacidad para solucionar problemas, indecisión, miedo, preocupación, desorientación, mal humor, etcétera (Anónimo, 2007). En el aspecto motor se observan llantos frecuentes, compulsividad, tics nerviosos, evitación y huida ante los estresores (Avila, 2014).

El desgaste del organismo será mayor o menor dependiendo de la duración de una situación estresante.

Según Peiró (2002), el estudio del estrés ha ido tomando fuerza poco a poco a lo largo del siglo XX y en muchas ocasiones ha sido relacionado al aspecto laboral. El estrés tiene repercusiones tanto en el aspecto individual como en el ámbito organizacional, de tal manera que un trabajador estresado puede tener poca motivación, ser propenso a más enfermedades y esto a su vez ocasiona que sea menos productivo para la organización en la cual labora.

La globalización y el surgimiento de nuevas tecnologías han modificado la vida laboral propiciando el desarrollo económico y permitiendo mayor flexibilidad en los procesos de trabajo. Sin embargo, con este avance surge un mayor nivel de exigencia, presión y menor control sobre el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2016), altas expectativas de producción por parte de los directivos de las organizaciones y largas jornadas de trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2017), dando paso al aumento del estrés laboral.

El estrés laboral está reconocido como una problemática mundial que afecta de igual manera a trabajadores de países en desarrollo y desarrollados debido al enfrentamiento de cambios constantes (OIT, 2016).

La Organización Mundial de la Salud (2003) enlistó las siguientes causas de estrés laboral como las más comunes: presión de tiempo, falta de control, baja participación en las decisiones, poco

apoyo de colegas o supervisores, inseguridad laboral, excesivas horas de trabajo, salarios bajos, acoso sexual o psicológico.

Altas manifestaciones de distrés en el trabajo impactan en la sensación de bienestar y compromiso laboral acarreando consecuencias negativas para la organización como aumento en el ausentismo, rotación de personal, pérdida en la capacidad de concentración, accidentes y enfermedades laborales, propiciando caídas en el desempeño y la productividad, así como quejas de los clientes (Leka, Griffiths y Cox, 2004).

El abandono de trabajo se relaciona principalmente con el exceso de exigencias, sobrecarga de trabajo, poco control laboral, salarios bajos y desequilibrados con respecto al esfuerzo realizado y falta de apoyo (Organización Internacional del Trabajo, 2016). De acuerdo con la OMS (2003) dichos factores favorecen la aparición de síntomas de estrés laboral, lo cual hace referencia a la relación existente entre dicho padecimiento y el abandono de trabajo.

Los riesgos psicosociales no afectan únicamente el aspecto socioeconómico, sino también la salud mental y física, ocasionan daños en el proceso cognitivo y en las conductas de los trabajadores (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2017), además de repercutir gravemente en el sufrimiento humano (Linares, Robles, & Peralta, 2014).

En un estudio llevado a cabo por Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz (2012) se realizó una revisión de catorce investigaciones de distintos autores, en diferentes contextos, sobre el estrés laboral y sus afectaciones a la salud de los trabajadores, que datan desde el año 1998 al 2001, los resultados arrojan que los principales estresores en el ambiente laboral se asocian a la presión laboral, recompensas insuficientes, ausencia de apoyo social, tanto de compañeros como de supervisores, poca o nula autonomía, falta de capacitación para la realización de tareas y ausencia de planes de carrera. Además concluyeron la existencia de una variación de estresores dependiendo

de las condiciones y ambientes de trabajo y que las reacciones ante el estrés y las habilidades de afrontamiento son diferentes en cada persona.

Al referirnos al estrés laboral resulta imprescindible conocer los estresores que están presentes más comúnmente en las organizaciones, entendiendo como estresor cualquier estímulo o situación que provoca la tensión en los trabajadores. Pueden ser de dos tipos: psicosociales o biogénicos. Los estresores psicosociales son aquellos que causan estrés por el significado que tiene para la persona, mientras que los estresores biogénicos hacen referencia a situaciones que disparan el estrés simplemente por el hecho de estar presentes (Anónimo, 2007).

Es fundamental el reconocimiento de la importancia de la salud mental de los trabajadores por parte de las organizaciones pues es crucial para su desempeño, resulta indispensable que los directivos asuman el compromiso de promover programas preventivos, realizar políticas permitiendo mayor flexibilidad laboral, autonomía y comunicación y generar estrategias de atención al estrés laboral, generando así una mayor productividad y eficiencia (Durán, 2010).

1.2 Modelos teóricos del estrés laboral

A continuación, se enlistan las teorías explicativas del estrés laboral más relevantes, cada uno de ellos hace énfasis en algunos factores psicosociales considerados como fuentes estresoras.

La importancia de estos modelos radica en reducir la complejidad de ciertas situaciones laborales a algunas variables críticas y de esta manera poder facilitar la planeación de las intervenciones ante el estrés ocupacional.

1.2.1 Modelo Ajuste- Persona- Entorno

El Modelo Ajuste-Persona- Entorno fue presentado por Harrison (1978), el cual describe al estrés como una falta de ajuste entre las exigencias, las demandas laborales y la capacidad del individuo (real o percibida) para hacerles frente. El daño a la salud que causa el estrés dependerá en gran medida de las características propias de cada individuo, como su percepción, tolerancia a la frustración y control de las emociones. También influirá si sus capacidades y necesidades son cubiertas en su ambiente laboral (Padilla, Peña, & Arriaga, 2006).

Por lo tanto, un desajuste entre el entorno y el trabajador generará un desequilibrio entre sus necesidades y las exigencias del puesto, de tal manera que el trabajador no se sentirá satisfecho con lo que le ofrece su entorno (Luceño, Martín, Jaén, & Díaz, 2005).

1.2.2 Modelo Demandas- Recursos

Las demandas en el trabajo son aquellos aspectos laborales que involucran un esfuerzo, ya sea físico o psicológico. Las demandas no son por sí solas un estresor, sin embargo, pueden serlo cuando el trabajador, por mantener un nivel de desempeño óptimo, hace frente a estas demandas y no logra recuperarse del esfuerzo realizado (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

Los recursos laborales hacen referencia a aquellos aspectos en el lugar de trabajo que reducen las demandas laborales, estos pueden ser sociales, organizacionales o físicos, trayendo beneficios tanto a la organización puesto que se logran los objetivos de producción, como a los colaboradores estimulando el desarrollo personal (Schaufeli, Bakker, & Van-Rhenen, 2009).

Por lo tanto, el Modelo Demandas y Recursos sugiere que las demandas laborales pueden ser las causantes de la aparición del estrés laboral y deterioro de la salud, sin embargo, si existen recursos idóneos para afrontar las demandas, significará una motivación (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), un área de oportunidad para lograr el desarrollo personal, además de fomentar iniciativa en los trabajadores para dedicar sus esfuerzos y habilidades en la consecución de los objetivos y metas de la empresa (Moreno, Corso, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz, & Boada, 2010).

1.2.3 Modelo Integrador del Estrés laboral

El Modelo Integrador del Estrés Laboral fue propuesto por Peiró (2005) en el cual analiza seis bloques de variables a tomar en cuenta cuando se estudia el estrés laboral, ya que un análisis integral permitirá desarrollar intervenciones efectivas sobre dicho padecimiento. Los factores son: variables ambientales (factores y recursos), personales, experiencia subjetiva, estrategias de afrontamiento, efectos del estrés y consecuencias del estrés.

Este modelo “especifica que uno de los factores determinantes del estrés es la discrepancia que se produce entre los estresores presentes en el contexto organizacional y del sujeto y la necesidad que éste tiene de eliminar dicha discrepancia” (Merín, Cano, & Tobal, 1995, p. 6).

1.2.4 Modelo del desequilibrio Esfuerzo- Recompensa.

El modelo del desequilibrio Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1996) hace referencia al empeño con el que el trabajador realiza sus actividades y la retribución recibida por ello. En este

modelo se distinguen dos tipos de esfuerzo: extrínseco e intrínseco. El primero hace referencia a la demanda del trabajo, mientras que el segundo alude a la motivación de los trabajadores al realizar adecuadamente su trabajo (sobreinvolucramiento). La dimensión recompensa está compuesta por tres variables: salario, estima y seguridad y desarrollo organizacional (oportunidades de ascenso) (Arias, 2014).

De tal manera que, el estrés laboral puede aparecer cuando el colaborador se esfuerza en gran medida en su trabajo y recibe a cambio una baja recompensa.

1.2.5 Modelo de Demandas- Control- Apoyo social

El modelo de Demandas- Control de Karasek (1979) atribuye el origen del estrés laboral principalmente a las excesivas demandas del trabajo y al poco control que se tiene respecto a la actividad laboral desempeñada. Entiéndase como demandas la carga laboral y mental, el plazo para cumplir con cierta cantidad de producción, etc. El control se refiere a la libertad del individuo para idear, planear y ejecutar sus actividades. Este modelo indica que, si el trabajador percibe una gran demanda laboral y tiene poco control sobre su trabajo, se harán presentes síntomas de estrés (Rivera, Pineda, & Rodríguez, 2016).

Posteriormente Johnson y Hall (1988) agregaron a este modelo el concepto apoyo social, haciendo referencia al respaldo y colaboración que el individuo percibe con respecto a sus compañeros y supervisores o jefes. Estos autores mencionan que si existe apoyo disminuirán los síntomas de estrés laboral. Con base en este modelo se elaboró el Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ por sus siglas en inglés).

1.2.6 Modelo Transaccional del Estrés

El Modelo Transaccional del Estrés fue propuesto por Lazarus y Folkman (1984) ” basándose en la falta de ajuste entre las demandas de la organización y las estrategias del individuo para afrontar dichas demandas” (Fernández, 2012, p. 4), parte de la idea de que los estímulos del entorno no son estresantes por sí mismos, sino que dependen de la percepción de la persona expuesta. Entonces, de acuerdo con Cohen, Kamarck y Mermelstein, (1983) y Straub (2012) las reacciones ante el estímulo estresante varían de acuerdo a los procesos de afrontamiento y personalidad de cada individuo.

“Por su parte, Remor (2006) plantea que el nivel de estrés percibido correspondería al grado en el que una persona considera que su vida es impredecible, incontrolable o agotadora” (Cozzo y Reich, 2016, p.3).

Existen diversos modelos que describen la interacción entre el colaborador y su trabajo, así como la relación existente con el estrés laboral. Estos se basan en las necesidades del trabajador para realizar adecuadamente sus actividades en el entorno laboral y los recursos que se le brindan para llevarlas a cabo.

1.2.7 Modelo de Supervisión Controlante

La supervisión controlante es un factor psicosocial laboral que implica una estricta y rígida vigilancia que coartan la sensación de libertad, influyendo en la percepción del control laboral, trayendo como consecuencia la aparición del estrés laboral negativo (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015).

Esta teoría se encuentra relacionada con los estilos de liderazgo ya que “la supervisión controlante es una práctica que compromete el liderazgo efectivo y está asociado a distintos componentes del bienestar de los empleados y su calidad de vida, siendo el estrés el eje central de su proceso” (Juárez, Hindrichs y Quezada, 2015, p. 136).

1.3 Estudios empíricos sobre el estrés laboral

El estrés laboral ha sido un tema de gran interés en el mundo académico y en la investigación debido a los síntomas y enfermedades que genera, los altos costos para las organizaciones y la alta incidencia de empleados padeciéndolo (García, Maldonado, Ramírez, & Lozano, 2013).

Un estudio que ha abordado esta línea de investigación es el de González y Gutiérrez (2006), quienes determinaron cómo influyen algunos factores ergonómicos, organizacionales e individuales en el estrés en trabajadores de la industria electrónica en Jalisco, México. Obteniendo como resultado que los factores de riesgo determinantes para el estrés laboral son: la duración de la jornada laboral, la demanda mental y la frustración ante la tarea desempeñada.

García, Maldonado, Ramírez, & Lozano (2013) realizaron una investigación cuyo objetivo fue describir la magnitud del estrés laboral en 146 trabajadores de la salud y determinar si existen diferencias entre el género y el nivel de estrés. Se obtuvieron los datos mediante el cuestionario del Contenido del Trabajo, resultando un nivel alto de estrés en los trabajadores y la inexistencia de diferencias entre hombres y mujeres con respecto al estrés.

González & Gutiérrez (2006) buscan determinar la influencia de algunos aspectos individuales y organizacionales en la relación estrés laboral y carga de trabajo mental en 95 colaboradores de

una industria electrónica de Guadalajara. Resultando que los factores de riesgo para el estrés laboral son la demanda física y mental y la duración de la jornada.

1.4 Estrategias de intervención en el estrés laboral

Debido al creciente incremento del estrés laboral, los investigadores se han interesado en el estudio de las estrategias de afrontamiento para lograr la reducción de este padecimiento.

Labrador (1992) enuncia que la tensión producida por el estrés puede ser controlada ya sea por medio de la modificación directa de la activación fisiológica inicial, o cambiando los efectos que los pensamientos y las conductas tienen sobre ella. La persona puede aprender y desarrollar habilidades que le ayuden a identificar situaciones que podrían generarle estrés y a su vez, modificarlas (Naranjo, 2009).

Las intervenciones sobre el estrés laboral pueden ser planteadas en el ámbito individual u organizacional. Según Peiró, Ramos y González (1994) las primeras se centran en mejorar los recursos para hacerle frente a las situaciones de estrés mediante técnicas que tienen la finalidad de incrementar las estrategias de afrontamiento del sujeto. Se busca desarrollar un conjunto de habilidades y conocimientos que permita al trabajador identificar los diferentes aspectos que podrían influir negativamente en el desarrollo laboral (Navarro, 2009).

En el aspecto organizacional la intervención se enfoca en disminuir la inseguridad laboral, cambios en la cultura y clima organizacional, grosso modo, se centran en la mejora de las condiciones de trabajo.

La reducción del estrés laboral como variable organizacional es relevante en cuanto al decremento de accidentes en el trabajo, ya que la ansiedad y la preocupación pueden reducir la

atención de los trabajadores y de esa forma aumentar la probabilidad de ocurrencia de accidentes y de incidentes (López-Araujo & Osca, 2010)

Los programas cognitivo-conductuales son efectivos para la reducción del estrés y para incrementar las estrategias de afrontamiento en ambos ámbitos (Fernández, 2012), sin embargo, las estrategias para reducirlo en el aspecto individual son las más utilizadas debido a su bajo costo.

Es común que los trabajadores de una empresa sufran este padecimiento debido a los mismos estresores, por lo que se podría diseñar una intervención cognitivo-conductual grupal para ensayar técnicas de afrontamiento ante eventos desencadenantes del estrés (González, Zurriaga, & Peiró, 2002).

Además, realizar cambios organizacionales implica una gestión más profunda y algunas organizaciones no están dispuestas a colaborar en ese cambio.

Usualmente se trabaja con el individuo para la superación del estrés laboral, sin embargo, todas las intervenciones deberían enfocarse tanto en el ámbito individual como organizacional, ya que solo se logrará hacerle frente a esta problemática cuando se tomen decisiones en dirección a la mejora de las condiciones laborales, bienestar y calidad de vida laboral (González M. , 2006).

1.4.1 Estrategias individuales

El estrés laboral ha ido incrementando en las últimas décadas y con ello, los costos generados debido a este padecimiento son cada vez más altos (Campero, De Montis, & González, 2013).

Dada la situación, diversas instituciones nacionales e internacionales se han encargado de crear leyes, programas de intervención o técnicas que disminuyen los efectos negativos que dicha enfermedad ocupacional genera.

En ocasiones, en las organizaciones resulta complicado eliminar las fuentes que causan estrés en su origen, sin embargo, se puede intervenir en el individuo de tal manera que logre afrontar adecuadamente las situaciones donde se haga presente y posteriormente prevenirlas, puesto que el individuo reaccionará ante ellas de una manera más pacífica y adaptativa.

Richardson y Rothstein (2008) investigaron los efectos de distintas técnicas de intervención; cognitivo conductual, de relajación, organizacionales y multimodales, para disminuir el estrés laboral en una muestra de 2847 trabajadores, concluyendo que la intervención cognitivo conductual produce efectos más duraderos que cualquier otro tipo de intervención. Por tanto, puede considerarse factible para el manejo del estrés.

La intervención cognitivo conductual consta de una serie de técnicas que tienen como finalidad entrenar al individuo en la modificación de su conducta, mediante la autocorrección de sus pensamientos y emociones. De esta manera, se pretende que adopte actitudes y conductas adaptables ante estímulos que le provoquen estrés o cualquier otra situación amenazante (Cámara, Carretero, Sánchez, & Reina, 2010).

El modelo cognitivo conductual engloba, por un lado, la enseñanza de habilidades y competencias y por otro el análisis de la situación que desencadena el estrés, para brindar herramientas de afrontamiento.

En un estudio, Rodríguez, Aguilera, Rodríguez, López y García (2011) evaluaron la eficacia de un programa de intervención cognitivo conductual para disminuir el estrés en colaboradores del área de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública de Guadalajara, encontrando efectividad de la intervención ya que disminuyó el estrés aun cuando el programa fue corto (6 sesiones de 2 horas cada una).

1.4.1.1 Técnicas Fisiológicas

Tienen la finalidad de reducir el malestar tanto físico, como mental que provoca el estrés laboral (Guerrero & Rubio, 2005).

- Técnicas de relajación física: La relajación es una de las habilidades que, si se domina, resulta muy beneficioso en el tratamiento del estrés ya que, por medio de la respiración, la persona logra disminuir la tensión muscular y percibir una sensación de tranquilidad. De esta manera, quien la practica puede sentir que tiene el control de su cuerpo y, por lo tanto, ante un evento de estrés también podrá lograr estar en una situación controlable (Naranjo, 2009). Durante un evento estresante, la respiración se torna agitada. Esta técnica enseña al individuo a controlar su respiración y de esta manera, poder oxigenarse adecuadamente ante una situación de estrés (Labrador, 1996).
- Técnica de relajación de Jacobson (1938): tiene como finalidad entrenar al personal sobre el manejo voluntario de la tensión- distensión de sus músculos permitiéndoles tener recursos sobre la relajación muscular en momentos de estrés.
- Técnica de control de la respiración de Daza (1998): tiene como objetivo tomar conciencia del proceso de la respiración ya que suele hacerse de forma involuntaria y de esta manera poder normalizarla o modificarla ante un evento de estrés.

1.4.1.2 Técnicas Conductuales

Buscan conseguir que el individuo afronte los problemas laborales mediante el dominio de diversas habilidades y competencias (Guerrero & Vicente, 2001).

- Entrenamiento asertivo: se pretende entrenar al individuo para que adquiriera una mayor capacidad para expresar sus necesidades, pensamientos y sentimientos de manera inequívoca hacia los demás (Daza, 1998).
- Entrenamiento en habilidades sociales: consiste en enseñar al individuo aquellas conductas que pueden tener más probabilidad de lograr el éxito como, por ejemplo, la seguridad, la comunicación asertiva, entre otros (Daza, 1998).
- Técnicas de solución de problemas: desarrollada por D´Zurilla y Nezu (1982). Dado que la incapacidad de resolver problemas genera angustia, estrés y malestar, esta técnica consiste en dar a conocer herramientas para que el individuo pueda decidir cuáles son las soluciones más adecuadas ante un problema.
- Modelamiento encubierto: creada por (Cautela, 1966). Consiste en la repetición simbólica de conductas apropiadas mediante la imaginación y de esta manera poder cambiar conductas negativas por conductas satisfactorias.
- Técnicas de autocontrol: buscan mejorar la conducta del individuo mediante su propia regulación. Cuando un individuo maneja y controla sus propias acciones previene la aparición de conductas problemáticas (Labrador, 1992).

Las técnicas conductuales pueden ejecutarse mediante prácticas de juego de roles.

1.4.1.3 Técnicas Cognitivas

Tienen como objetivo brindar a los participantes estrategias de afrontamiento mediante la mejora de la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales (Guerrero & Vicente, 2001).

- **Desensibilización sistemática:** tiene como finalidad controlar la ansiedad o miedo como reacción ante una situación amenazante. Se apoya con la técnica de relajación de Jacobson (Wolpe, 1958 citado en Daza, 1998).
- **Detención del pensamiento:** con esta técnica se intenta cambiar los pensamientos negativos que generan ansiedad y que sólo dificultan el problema por otros positivos (Peiró & Salvador, 1993).
- **Inoculación del estrés:** se basa en el trabajo desde dos niveles: cognitivo y conductual. El primero hace referencia a la manera en la que el individuo interpreta el estrés; el segundo enfatiza cómo se comporta ante una situación estresante (Ramírez & González, 2012). Las habilidades que se pretenden reforzar son la asertividad y la relajación principalmente con el objetivo de que la persona sepa cómo actuar y pensar ante posteriores situaciones estresantes (Meichenbaum, 1988).
- **Reestructuración cognitiva o pensamiento recircular:** consiste en que el individuo, identifique y cuestione sus pensamientos desadaptativos, de modo que queden sustituidos por otros más apropiados y se reduzca o elimine así la perturbación emocional y/o conductual causada por los primeros (Bados & García, 2010).
- **Terapia racional emotiva:** Lo que nos sucede no es lo que nos genera las emociones y sentimientos, sino la manera de interpretar aquello que nos aconteció. Por lo tanto, si cambiamos la manera de pensar y ver las cosas seremos capaces de generar nuevos estados mentales y de esta manera controlar nuestras emociones (Ellis & Grieger, 1977).

1.4.2 Estrategias organizacionales o grupales

Intervenir en el aspecto organizacional se ha vuelto indispensable como forma de prevenir y disminuir las diferentes afectaciones a la salud ocasionados por factores psicosociales negativos y estresores que están presentes en el ambiente de trabajo.

De acuerdo con Durán (2010), el control del estrés laboral requiere una modificación en la filosofía de las empresas encaminado a incrementar la calidad de vida en el trabajo. Resulta crucial el establecimiento de programas sobre salud organizacional enfocados a la implantación de una cultura organizacional que tome en cuenta el mejoramiento de la seguridad e higiene industrial y en general de las condiciones laborales, las cuales favorecerán el bienestar de los colaboradores para el beneficio organizacional.

Siguiendo a Peiró, Ramos y González (1994) las intervenciones organizacionales buscan modificar los procesos organizacionales, realizar una selección de personal cuidadosa de manera que el trabajador ocupe el puesto de trabajo idóneo, integrar grupos de trabajo y comités de seguridad e higiene, capacitación a directivos y supervisores, así como mejorar la cultura y/o el clima organizacional.

1.4.2.1 Técnicas de apoyo, orientación y consejo

Diversas investigaciones han demostrado los efectos benéficos que trae consigo el apoyo social como potenciador de las capacidades del individuo para afrontar las fuentes de estrés laboral.

- Apoyo social: Sandín (1995) afirma que poseer una óptima red de apoyo actúa en la salud directamente, además aumenta la autoestima, el afecto y el control sobre uno

mismo, aspectos que ayudan a proteger a la persona de padecimientos generados por factores psicosociales.

- Coaching: siguiendo a Guízar (2013), esta técnica tiene como objetivo lograr una comunicación y retroalimentación asertivas con el propósito de mejorar el desempeño. La función del coach será orientar a los trabajadores a pensar en retos en lugar de problemáticas, de esta manera se sentirán motivados para enfrentar las complicaciones laborales.
- Mentoring: es considerado como una manera de coaching, esta técnica se basa en el aprendizaje mediante la enseñanza de un jefe o compañero que tenga más experiencia, de tal manera que un mentor puede ser cualquier persona experimentada que esté dispuesta a apoyar al aprendiz o inexperto ya que todos aprendemos de todos (Guízar, 2013).

1.4.2.2 Intervenciones tecno-estructurales

Las intervenciones tecno-estructurales están orientadas hacia la tecnología y estructuras de las organizaciones para “ligarlas” con las intervenciones en procesos humanos. La tecnología organizacional incluye métodos y flujos de trabajo, mientras que las estructuras atienden la división, jerarquía y diseño del trabajo. Estas herramientas son conocidas como tecnoestructurales porque se enfocan, como su nombre lo indica, en el aspecto técnico y estructural de las organizaciones, en el que se incluyen las actividades relacionadas con el diseño de la organización, la calidad y el esquema del trabajo. (Guízar, 2013, p. 137)

- Reingeniería de procesos: Es una técnica que implica la participación de todos los colaboradores de la empresa ya que el objetivo es llevar a cabo un cambio integral en la compañía. Se trabaja con base en metas concretas y planes de acción a corto y largo plazo, se cuestionan los procesos y procedimientos con la intención de mejorarlos. Es importante que se desarrolle el liderazgo pues es crucial para enfocar la energía de los trabajadores a metas estratégicas (Guízar, 2013).
- Diseño estructural: De acuerdo con Guízar (2013) consiste en estudiar las distintas opciones de estructura y elegir la que más se adecue a las necesidades de la empresa, estas pueden ser: departamental, por proyectos, matricial, por unidades estratégicas de negocios o nodal.
- Organización colateral: Se trata de una estructura paralela a la organización que se crea para un propósito específico y luego desaparece, en esta se pueden atender problemáticas o situaciones que usualmente no son atendidas en la estructura formal y tiene normas distintas a las que tiene la empresa formal encaminadas a la resolución de los problemas que llevaron a su creación (Guízar, 2013).
- Diseño del trabajo o enriquecimiento del trabajo: Está encaminada a hacer más gratificante las actividades laborales de un puesto de trabajo, se agregan motivadores como alentar el logro y brindar oportunidades de crecimiento, el diseño del trabajo tiene interés en mejorar la calidad de vida en el trabajo. Puede apoyarse de la técnica de expansión vertical de las tareas que implica variación en la tarea, autonomía y retroalimentación, además del control de la planeación, ejecución y evaluación de sus actividades laborales (Hackman & Oldman, 1975).

- Programas de calidad de vida: Está comprendido por varios aspectos como comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, seguridad laboral, enriquecimiento del trabajo. Dichos programas se encauzan a desarrollar habilidades, reducir el estrés y establecer relaciones de apoyo entre los directivos y empleados. (Barroso & Arias, 2017)

1.4.2.3 Intervenciones estratégicas de cambio o transformación organizacional y cultural

Como su nombre lo indica, están proyectadas hacia la estrategia de la empresa, a cómo utiliza los recursos para ser competitiva en el mercado (Guízar, 2013).

- Cultura organizacional: La cultura organizacional es un conjunto de creencias, actitudes, comportamientos, experiencias que moderan la interacción de los trabajadores con la organización y el ambiente. Tiene que ver con los hábitos, normas y valores que guían y establecen los planes de acción ante diferentes circunstancias de una empresa y se relaciona con la percepción individual que cada colaborador tiene de la compañía y el clima organizacional (Anónimo, 2007).
- Planeación de sistemas abiertos: Consiste en evaluar mediante un diagnóstico el ambiente laboral de una organización, posteriormente con base en el diagnóstico se desarrollan posibles ambientes futuros y por último se diseñan planes de acción para lograr el ambiente deseado. Dentro de esta intervención se puede utilizar la técnica de Benchmarking que consiste en identificar una organización líder de características similares a la estudiada que pueda servir como punto de comparación y así llevar a cabo actividades para imitarlas (Guízar, 2013).

- Cultura corporativa: De acuerdo con Guízar (2013), también se le conoce como cultura organizacional. Es el conjunto de creencias, valores, suposiciones y normas que están presentes en los miembros de una empresa, la cultura corporativa es intangible y única en cada organización y es el ambiente humano que la distingue de otras y que se transmite a los nuevos empleados a través de historias, símbolos y lenguaje.

1.4.2.4 Intervenciones de investigación- acción- participativa (IAP)

Están dirigidas a promover el desarrollo organizacional y personal, así como su proceso de interacción, solución de problemas, equipos de trabajo y dinámicas de grupo (Guízar, 2013).

- Grupos T: Su función es detectar las razones por las cuales el comportamiento de uno o varios individuos afecta negativa o positivamente a la organización. El procedimiento consiste en llevar a cabo reuniones grupales en las que los miembros interactúan de forma libre y abierta para analizar su personalidad y escuchar como son percibidos por los demás integrantes del grupo. Los resultados que se pueden lograr mediante el uso de esta técnica es tolerancia ante las diferencias individuales, cohesión de grupo, reducción de conflictos interpersonales, entre otros, que afectan el desempeño de la organización (Guízar, 2013).
- Formación de equipos: Tiene como objetivo mejorar la eficiencia de un grupo mediante actividades de coordinación de los integrantes del equipo como: establecer metas, mejorar de las relaciones interpersonales entre los integrantes, aclarar la función de cada uno de los integrantes y comprender el proceso de equipo. Cuando el consultor o el líder forma equipos adecuados, existe una retroalimentación y se aprende a trabajar a pesar

de las diferencias, se favorece la eficiencia y el bienestar laboral (Alegría, Leal, Arias, & Méndez, 2017).

- Ensayos o encuestas de retroalimentación: es una herramienta de diagnóstico que puede complementarse con otras intervenciones y consiste en recabar datos acerca de la organización o de un área específica mediante cuestionarios. Después de sintetizar y analizar los datos, se desarrollan estrategias para resolver los conflictos o las problemáticas halladas para posteriormente retroalimentar a los miembros de la compañía (Guízar, 2013).
- Reuniones de confrontación: Para poder desarrollar esta técnica es necesario que se presente un conflicto entre dos partes involucradas. Será útil cuando la organización se encuentre en tensión por falta de comunicación. Al momento de llevar a cabo esta técnica es importante que exista un mediador para guiar la confrontación a un ganar-ganar (Guízar, 2013).

1.4.2.5 Intervenciones en la Administración del Capital Humano

Las intervenciones en administración del capital humano se orientan a mejorar las relaciones del personal y al establecimiento de políticas de recompensas adecuadas (Guízar, 2013).

- Planeación y desarrollo de carrera: es un proceso que promueve la capacitación para que los trabajadores logren desempeñarse profesionalmente dentro de una organización. Para que el plan de carrera sea exitoso debe existir apoyo del jefe inmediato, igualdad de oportunidades para todos los miembros de la empresa, crecimiento de oportunidades e interés del empleado (Guízar, 2013). Cuando existen planes de carrera, los

trabajadores se sienten más satisfechos, motivados y se reducen las fuentes de estrés laboral (Fernández-Garrido, 2001).

- Sistema de recompensas: son un conjunto de incentivos laborales que buscan mejorar la eficiencia de la producción mediante el reconocimiento al desempeño de los trabajadores. Los sistemas de recompensas se deben diseñar conforme a las necesidades de los trabajadores para garantizar su eficacia (Guízar, 2013).

1.5 Estrés laboral y calidad de vida en el trabajo

La importancia de la prevención e intervención del estrés relacionado con el trabajo no sólo radica en disminuir las pérdidas económicas y aumentar la producción a nivel organizacional, sino también a nivel personal ya que se ve afectada la calidad de vida en el trabajo y a su vez, influye en distintos aspectos en la vida del trabajador, por lo tanto, es fundamental evitar la escalada negativa que trasciende a otras esferas de la vida (García, González, Aldrete, Acosta, & León, 2014).

El estrés laboral, específicamente el estrés, fractura el equilibrio entre la mente y el cuerpo, por lo tanto, puede provocar alteraciones en la salud tanto físicas como mentales, incidiendo así en la calidad de vida laboral (Cruz, López, Cruz, & Llanillo, 2016).

La OIT (2000) sugiere analizar el grado de estrés laboral y la percepción de la CVT en las organizaciones con el propósito de prevenir riesgos y accidentes de trabajo, abandono del empleo, altas tasas de rotación de plantilla, mayores costes del proceso de reclutamiento y selección y formación del personal sustituto.

En general, el costo de la rotación es desde 21 días a 5 meses de sueldo por trabajador, ya que engloba el proceso de reclutamiento y selección, los sueldos de quien contrata y capacita, el tiempo que tarda en dar resultados, entre otros (Juárez, 2018).

Debido a la gran competencia de productos y servicios en el mercado, la presión organizacional incrementa, potenciando la aparición del estrés laboral en los trabajadores e incidiendo en la calidad de vida laboral. “Es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y generan conflictos” (Durán, 2010, p.72).

Se puede decir que un individuo tiene calidad de vida laboral cuando su trabajo le brinda bienestar, satisfacción, motivación y desarrollo, además que le permita vivir en equilibrio con las actividades de su vida personal y familiar (Patlán, 2016).

Con base en lo anterior, es importante conocer las diferentes conceptualizaciones de Calidad de Vida en el trabajo y las dimensiones que la integran, mismas que se explicarán en el siguiente capítulo.

Capítulo II. Calidad de vida en el trabajo

El concepto de Calidad de vida en el trabajo (CVT) se hizo presente por primera vez en la década de los 70's. De 1969 a 1973, la Universidad de Michigan realizó una serie de estudios que ayudó a prestarle atención al concepto “Calidad de vida en el trabajo” A principios de los 80's, el concepto de CVT tuvo tanta importancia que las personas trataban de entender que era y como podían implementarlo en sus organizaciones (Nadler & Lawler, 1983). Este nuevo concepto pretendía humanizar las condiciones laborales mediante el progreso del recurso humano (Mercado, Cernas, & Gil-Monte, 2016).

Los estudios acerca de la relación entre el bienestar laboral y la producción iniciaron en la década de 1920 con los experimentos de Hawthorne en los que se demostró que la producción no depende de la capacidad física sino de otros aspectos como por ejemplo la integración social (Hart, 2012). Sin embargo, incrementaron a partir de 1990, ya que se generaron diversos cambios en cuanto a la reestructuración de la organización del recurso humano y su producción. Dichas investigaciones concluyeron que un trabajador satisfecho, es más productivo (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013).

Es importante mencionar que en las primeras investigaciones se hablaba de la CVT como la reacción que tenía el individuo con respecto al trabajo, sin embargo, después del año 1982 y hasta la fecha se percibe a la CVT como un conjunto de factores relacionados al trabajo que afecta a los trabajadores, ya no existe solo como una variable aislada, sino que actualmente se entiende como una meta en una organización (Nadler & Lawler, 1983).

A lo largo de los años, el concepto calidad de vida en el trabajo ha sufrido cambios, sin embargo, la mayoría de los conceptos coinciden en la búsqueda de la satisfacción y bienestar del trabajador en la ejecución de sus tareas en las organizaciones. Tal como lo menciona Patlán (2016), “La CVT se constituye en el derecho a un conjunto de aspectos que permiten que el trabajador satisfaga un ramillete integrado de necesidades que contribuyen a su realización, satisfacción y desempeño efectivo en el trabajo” (p.124).

Es importante destacar un concepto relacionado con la calidad de vida laboral; el trabajo decente. Somavia (2014), director general de la OIT desde 1999 hasta 2012, hace referencia al trabajo digno como aquél que permite al trabajador desarrollar sus capacidades, respeta los principios y derechos laborales y permite una remuneración justa, proporcional al esfuerzo realizado, un trabajo decente protege y no discrimina ni excluye.

La Ley Federal del Trabajo ha incorporado el concepto trabajo decente refiriéndose a éste como aquél en el que se respeta la dignidad humana del trabajador, no existe discriminación, se percibe un salario justo, se capacita constantemente y se cuenta con condiciones de seguridad e higiene adecuadas para evitar accidentes y enfermedades laborales, además incluye el respeto a los derechos de los trabajadores (2°, 2012).

Una organización que no deteriore la calidad de vida laboral deberá moderar la presión que ejerza a sus trabajadores, evitará perjudicar el aspecto físico y humano del trabajador reduciendo los peligros que deriven de su actividad (Perez-Zapata & Zurita, 2014).

El establecimiento de estrategias y la inversión en la calidad de vida de los miembros de la organización potenciará la capacidad de las personas en su actuar profesional, misma que se verá reflejada en el rendimiento y la productividad de la organización, beneficiando no solo a los trabajadores, sino a los propietarios, socios e inversionistas (Argüelles, Quijano, & Fajardo, 2017).

De acuerdo con Pérez-Zapata y Zurita (2014), las organizaciones que brindan oportunidades de desarrollo y condiciones laborales dignas, logran mayores beneficios y mejor reputación.

2.1 Concepto de calidad de vida en el trabajo

Resulta complicado definir el concepto calidad de vida (CV), ya que al ser un concepto multidimensional y subjetivo dependerá de las creencias de cada individuo y de la valoración que se dé a las necesidades humanas (Molina, Pérez, Lizárraga, & Larrañaga, 2018).

Como ya se mencionó anteriormente, este concepto engloba elementos objetivos y subjetivos, con respecto a los primeros, la CV de una persona puede reconocerse mediante el nivel de nutrición, tipo de vivienda, accesibilidad a productos y servicios de primera necesidad, etcétera.

Los aspectos subjetivos son los que asume cada persona con respecto a sus propias percepciones acerca de lo que es la CV. Así pues, se refiere a un constructo personal, puesto que manifiesta los valores, prioridades y búsqueda de satisfacción de una persona (Saupe, 2002).

La Organización Mundial de la Salud conceptuó a la calidad de vida como la percepción de una persona sobre su posición en la vida, la cual tendrá modificaciones dependiendo de la cultura, los valores y las creencias individuales, en relación con sus expectativas, estándares y preocupaciones (Whoqol Group , 1998).

En conclusión, la calidad de vida se refiere a la capacidad para preservar la salud y generar expectativas sobre la manera en la que se desea vivir.

La CVT es un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores. (Rodríguez, 1999 p.268).

Siguiendo a Durán (2010), para el colaborador, la CVT se vuelve un concepto subjetivo pues dependerá de las percepciones y expectativas que tiene de la organización en la cual labora. Sin embargo, la mayoría coinciden en que este concepto está determinado por el apoyo social, las buenas relaciones interpersonales, la búsqueda de satisfacción y bienestar, la seguridad laboral, el crecimiento profesional y el respaldo de la organización

De acuerdo con Segurado y Agulló (2002), la CVT se compone de dos grandes dimensiones: la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva, se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto

organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales mediante de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.

Otra perspectiva es la de Turcotte (1982, citado por Sarabia-Cobo et. Al, 2016) quien definió a la CVT como una dinámica de la organización que fomenta el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, con el objetivo de lograr una mayor adecuación en las distintas esferas de su vida.

“La CVT es un término empleado para definir la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, etc.) como subjetivas (la forma en que es vivida por el trabajador)” (Jenaro, Flores, González, Vega, & Cruz, 2009, pág. 110).

El objetivo de la calidad de vida laboral busca alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante la ergonomía y la seguridad e higiene, mediante organizaciones democráticas que ofrezcan oportunidades de desarrollo personal y profesional mediante el liderazgo, variedad de tareas, equidad, un favorable clima organizacional, que promuevan el bienestar físico y mental de los colaboradores, que sean capaces de cubrir la demandas y necesidades de sus colaboradores y así generar en sus miembros compromiso organizacional y satisfacción laboral (Segurado & Agulló, 2002), contribuyendo a la mejora del nivel de calidad de vida general (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013).

La mayoría de las definiciones de calidad de vida en el trabajo coincide en la búsqueda de bienestar y satisfacción del colaborador en la realización de sus actividades en el centro de trabajo (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013).

Se considera que un individuo tiene calidad de vida en el trabajo cuando percibe que todas sus necesidades personales están cubiertas.

2.2 Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo

El recurso humano es fundamental en una organización y tiene la capacidad de llevar a cabo ideas que culminen en contribuciones importantes, por ello es crucial que los trabajadores sean tratados con respeto y dignidad y desempeñen sus funciones en un ambiente que asegure la calidad de vida laboral (Che, Bhe, Uli, & Idris, 2006).

La calidad de vida en el trabajo se ha conceptualizado multidimensionalmente, los indicadores se han dividido en objetivos y subjetivos como se mencionó anteriormente.

La CVT involucra varios elementos como seguridad e integración al puesto de trabajo, soporte institucional, bienestar conseguido mediante el trabajo, satisfacción laboral, administración del tiempo libre y desarrollo personal (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2010).

Walton (1973) refiere que los factores determinantes o indicadores de la calidad de vida laboral son: adecuadas condiciones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, desarrollo personal y profesional, remuneración justa, oportunidad de crecimiento, seguridad laboral, integración social, equilibrio entre vida profesional y familiar, constitucionalismo en la organización del trabajo.

De acuerdo con Cascio y Thacker (1994) la calidad de vida laboral está conformado por diversas variables como el enriquecimiento del puesto de trabajo, la motivación, la supervisión democrática, la seguridad laboral y la participación de los trabajadores.

Según Sheel, Sindhvani, Goel y Pathak (2017) los factores que constituyen la CVT son: el reconocimiento, estabilidad laboral, desarrollo personal y social, actividades deportivas, integración familiar, capacitación de personal y seguridad laboral, esta última incluye el uso adecuado del equipo de protección personal, higiene industrial y salud ocupacional.

Segurado y Agulló (2002) han clasificado los indicadores más frecuentes en cuatro categorías según su procedencia; a) de tipo individual: satisfacción, motivación, valores hacia el trabajo, compromiso; b) del entorno laboral: CVT percibida, salario, jornada de trabajo, ergonomía, seguridad e higiene, contenido del trabajo; c) de la organización: cultura y cambio organizacional, factores psicosociales, clima laboral, efectividad y productividad; d) otros componentes del entorno sociolaboral: bienestar y salud de los colaboradores, prevención de riesgos laborales, prejubilación, etc.

Guizar (2013) menciona que es crucial determinar las dimensiones que conforman la CVT, y considera los siguientes: supervisión adecuada, condiciones de trabajo (trabajo agotador), clima laboral armonioso, equidad, desarrollo integral del trabajador, enriquecimiento del trabajo y reconocimiento al trabajo. Mismos que han sido tomados en cuenta para la realización del Cuestionario de la Calidad de Vida Laboral de Barroso (2009) que será utilizado en esta investigación.

Por lo tanto, es importante mencionar la conceptualización de las diferentes variables que conforman la CVT. Para Guizar (2004) el enriquecimiento del trabajo hace referencia a aquellos motivadores que hacen más satisfactoria la actividad laboral. Se realiza una organización de actividades para permitir al trabajador mayor libertad, independencia y responsabilidad, además existe una continua retroalimentación para corregir y mejorar su desempeño.

Robbins y Judge (2009) mencionan que el reconocimiento como dimensión de la CVT es un motivador muy fuerte y consiste en la aprobación o el aprecio de un jefe a un subordinado, de los pares o incluso de los clientes por un trabajo bien realizado. El reconocimiento puede darse de diferentes maneras, ya sea a través de premios tangibles, o intangibles, de manera formal o informal.

Con respecto a la supervisión, es muy importante contar con personas que puedan dirigir, observar, guiar a los colaboradores y que posean ciertas habilidades como empatía, comunicación asertiva pues “el éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determina el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de la organización” (Barroso, 2009, p. 12).

De acuerdo con Barroso (2009) las condiciones de trabajo como dimensión de la CVT se refieren a las características del espacio físico, los agentes físicos, químicos y biológicos o los procedimientos que tienen influencia en la magnitud de los riesgos a los que está expuesto el colaborador.

El clima laboral es el conjunto de características permanentes de la organización en un ambiente laboral, tales como la interacción entre los compañeros y con los jefes, el estilo de liderazgo, la flexibilidad o rigidez de la empresa, los comportamientos de las personas y que son experimentadas por los colaboradores de la organización influenciando su conducta (Aguado, 2004).

La equidad hace referencia a la percepción del trabajador sobre la recompensa que recibe en su trabajo en comparación con otras personas que realizan la misma actividad laboral o con respecto al esfuerzo que empeña al realizar sus labores. Cuando la persona cree que su desempeño y su recompensa están en equilibrio se da la equidad (Guizar, 2004).

Es importante que las organizaciones promuevan un desarrollo integral del trabajador satisfaciendo las necesidades de los trabajadores. La empresa debe motivar a su personal en la iniciación de su planeación personal y profesional, y apoyarlos a través de la retroalimentación para mejorar su desempeño e identificar sus habilidades, capacidades e intereses (Guizar, 2004).

2.3 Mediciones de calidad de vida laboral

González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) construyeron el cuestionario CVT-GOHISALO apoyándose en la siguiente definición de calidad de vida en el trabajo: la CVT es un concepto multidimensional integrado por aspectos objetivos y percepciones subjetivas del trabajador como: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo, satisfacción laboral, bienestar laboral, el desarrollo personal y la administración del tiempo libre, plasmándose en 74 preguntas con formato Likert y 7 dimensiones. Para realizar la validez y confiabilidad del constructo, se aplicaron 322 cuestionarios a prestadores de servicios de salud, médicos y enfermeras de la Secretaría de Salud Jalisco en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

La consistencia de varianza fue buena ya que en 77 de sus 79 ítems fue mayor al 70%, lo cual indica evaluar lo que dice medir, además se calculó el Alpha de Cronbach resultando en 0.9527 lo cual indica que es confiable (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2010).

Hernández et. al (2017), constuyeron el instrumento CVL-HT a partir de la escala CVT-GOHISALO (González, et. al, 2010) para medir la CVT en hospitales públicos. Con la finalidad de determinar su validez y confiabilidad se aplicó en una muestra de 669 empleados de 6 hospitales de la Secretaría de Salud en Tlaxcala. Se realizó un análisis factorial que arrojó 4 dimensiones: bienestar individual, condiciones de trabajo, organización y bienestar logrado a través del trabajo. Con respecto a la confiabilidad, el nstrumento arrojó un Alpha de Cronbach de 0.921.

Barroso (2009) elaboró un instrumento cuantitativo para identificar la percepción de los trabajadores acerca de la CVL. La escala se construyó con base en las dimensiones mencionadas por Guízar (2004): enriquecimiento laboral, reconocimiento del trabajo, supervisión adecuada,

trabajo agotador, clima laboral armonioso, equidad y desarrollo integral del trabajador. Para el estudio de los factores de este cuestionario lo aplicó en 2184 trabajadores de una maquiladora en Yucatán, encontrando que el efecto de la supervisión es lo que más afecta la percepción de la CVT. La confiabilidad se calculó mediante un Alpha de Cronbach obteniendo .928 del instrumento en general.

2.4 Estudios empíricos sobre el estrés laboral y calidad de vida en el trabajo

Un estudio realizado por García, González, Aldrete, Acosta, León y Pando (2014) sobre la relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario arrojó como resultados que hay una relación significativa entre las variables CVT y el estrés, indicando que la población estudiada tiene una baja calidad de vida y está relacionada con altas o muy altas manifestaciones de síntomas de estrés.

Molina, Pérez, Lizárraga, & Larrañaga (2018) realizaron un estudio con la intención de analizar la influencia de la CVL en la competitividad en una empresa de servicios turísticos, se aplicó el cuestionario diseñado por Huerta, Soler y Durán (2003, citado en Molina, et.al, 2018) para medir CVL. Los resultados señalan que el 90% del personal percibe un nivel alto de calidad de vida laboral, influyendo en el rendimiento y la competitividad de la compañía.

Lau y May (1980), mencionan que cuando una organización ofrece calidad de vida laboral y se percibe como satisfactoria por los trabajadores, causa un efecto positivo en la salud física, psíquica y emocional de los empleados, repercutiendo favorablemente en el desempeño y resultados de la empresa.

Un estudio exploratorio realizado por Zohurul y Siengathi (2009), acerca de la influencia de la CVL sobre la satisfacción laboral y el resultado organizacional concluye que la CVL está relacionada positivamente con el resultado organizacional (aunque no significativamente) y la satisfacción laboral de los colaboradores.

El burnout es un nivel de estrés laboral de carácter persistente que se caracteriza por estar exhausto en el lugar de trabajo y distanciarse de las relaciones sociales (Trigo, 2007)

Perez-Zapata y Zurita (2014) evaluaron si la calidad de vida laboral tiene relación con la satisfacción en el trabajo y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), los resultados mostraron que la CVT está relacionada significativamente con la satisfacción laboral y el Burnout.

Ortiz y Arias (2009) centran su estudio en el desgaste profesional (burnout) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. El objetivo de su investigación es identificar la relación existente entre el desgaste profesional y distintas variables organizacionales como satisfacción y estrés, además de factores personales como la edad en una muestra de 285 participantes. Los resultados confirman la existencia de una relación global entre los factores del desgaste profesional, especialmente de la despersonalización, y la búsqueda de otro trabajo, así como de la importancia relativa de la satisfacción en el trabajo como un índice de calidad de vida laboral.

En un estudio que consistió en investigar el estado en el cual algunos factores que pueden considerarse como integrantes de la CVT son experimentados por los docentes y por otro tipo de trabajadores, los resultados mostraron la existencia de pequeñas diferencias entre las muestras, concluyendo mayores recompensas que esfuerzos, por lo tanto no hay que alarmarse por la calidad de vida de los docentes ni de los trabajadores. (Arias, 2017, p. 181)

El agotamiento ocupacional (burnout), entendido como resultante de un distrés crónico, afecta la calidad de vida de quienes lo padecen.

Patlán (2017) investigó el efecto del burnout y la sobrecarga del trabajo sobre la satisfacción laboral y los conflictos familia-trabajo (como dimensiones de la CVT) en 678 empleados de un instituto de salud, obteniendo como resultado un efecto significativo de la sobrecarga de trabajo con el desgaste emocional e insatisfacción de logro (factores del Burnout) y en ambos aspectos de la CVT.

González, et. al (2014) analizaron la relación entre CVT y los síntomas de estrés en 447 trabajadores administrativos de una universidad pública de Ecuador, hallando altos síntomas de estrés en tres cuartas partes de la muestra, repercutiendo en su CVT. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación negativa entre las dos variables.

Mensah (2014) realizó una investigación correlacional entre las siguientes variables: estrés laboral, calidad de vida laboral y capital psicológico con una muestra de 290 empleados del Seguro Social y Fideicomiso Nacional. Los resultados del análisis correlativo de este estudio arrojan que la calidad de vida laboral se relaciona negativamente con el estrés laboral, pero de manera positiva con el capital psicológico. Además, se encontró una relación positiva entre capital psicológico y calidad de vida laboral. Por lo tanto, resulta crucial que las organizaciones realicen un gran esfuerzo para desarrollar la resiliencia y mejorar el capital psicológico, ya que en este estudio se ha demostrado que ayudan a mitigar los efectos negativos del estrés laboral y de esta manera garantizan una mejor calidad de vida laboral.

Sarabia- Cobo, Diez, San Millán, Salado y Clemente (2016) estudiaron la relación existente entre estrés y calidad de vida profesional como indicadores del clima laboral en 123 profesionales sanitarios de dos centros para mayores especializados en psicogeriatría en Santander mediante una

investigación descriptiva y transversal. Derivado de su investigación concluyen la existencia de relación entre los niveles de estrés y la calidad de vida laboral. Además, refieren que los profesionales con mayor antigüedad en el área de geriatría resultaron con mayores niveles de estrés.

Capítulo III. Marco contextual

La empresa en la cual se realizó este trabajo de investigación está ubicada en Jiutepec, Morelos. Dicho municipio es estratégico en el estado debido a su actividad económica orientada principalmente al sector industrial, entre el 58 y 66% de su población se encuentra en edad productiva y está directamente afectado por el estrés, ocasionándole un desequilibrio físico y mental, por tanto, repercute en la productividad y la economía, y afecta de forma directa a la entidad y al país (Franco, Campos, Puig, & Gutiérrez, 2016).

3.1 La organización

Esta investigación se llevó a cabo con trabajadores de una empresa metal mecánica con giro manufacturera, dedicada a la producción de bombas de agua sumergibles y plantas de tratamiento de agua.

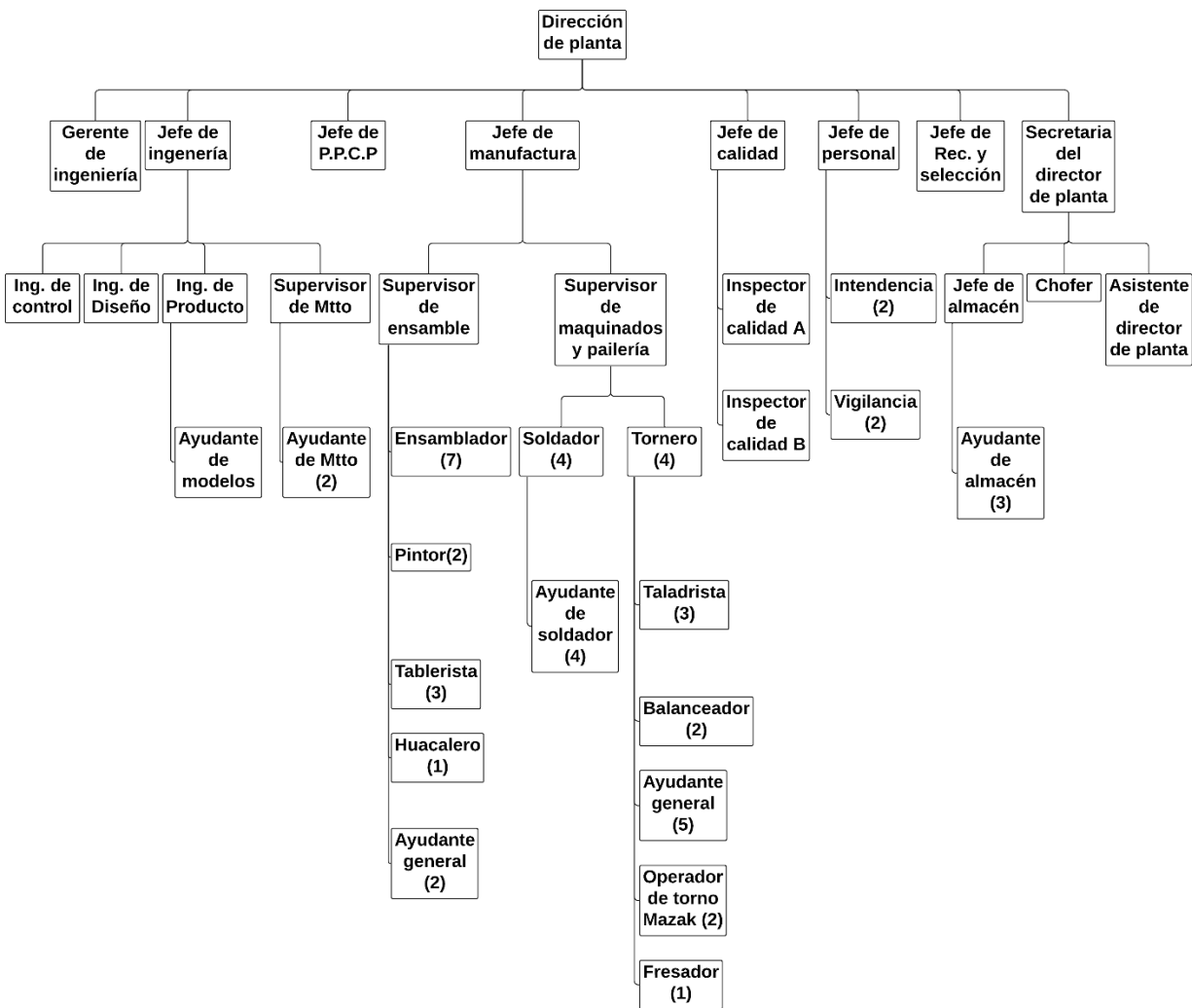
Su misión es diseñar, producir, comercializar y dar servicio postventa a todos los equipos y sistemas que operan dentro de un alto grado de calidad y satisfacción al cliente promoviendo el desarrollo y satisfacción integral del personal, al mismo tiempo un retorno adecuado de su inversión a los accionistas.

Mientras que la visión se refiere a trabajar por la mejora continua de sus productos, procesos y sistemas manteniendo una participación sobresaliente de mercado.

En dicha organización laboran en promedio 40 trabajadores operativos y 25 administrativos, dando un total de 65 colaboradores.

Y se han registrado 15 accidentes laborales en el año 2017, traducándose en 19 días de incapacidad, lo que generó gastos económicos (medicamento, consultas médicas, aumento de prima de riesgo ante el Seguro Social) y retraso en la producción.

3.2 Organigrama



Fuente: Elaboración propia

IV. Método

4.1 Planteamiento del problema

El estrés es un padecimiento que ha incrementado su incidencia a nivel mundial a lo largo de los años “y es producido a consecuencia de la sociedad y el estilo de vida que llevamos, en el que presiones de la vida cotidiana y diferentes condiciones repercuten de manera negativa sobre la salud” (Ávila, 2014, p.128).

De acuerdo con Cox (1993), el estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud tanto físicos como psicológicos, así como afectaciones en el proceso cognitivo y las conductas del trabajador.

Durante las décadas pasadas un creciente número de pruebas mostraron el impacto de los riesgos psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y en el rendimiento de la empresa. Las investigaciones muestran claramente que existe una relación entre el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 6)

La Organización Internacional del Trabajo (2000) realizó un estudio en el que concluye que la salud física y mental de los trabajadores se encuentra amenazada puesto que los colaboradores sufren agotamiento, desmotivación, ansiedad y estrés, padecimientos que pueden secundar en descuidos y errores en las actividades desempeñadas.

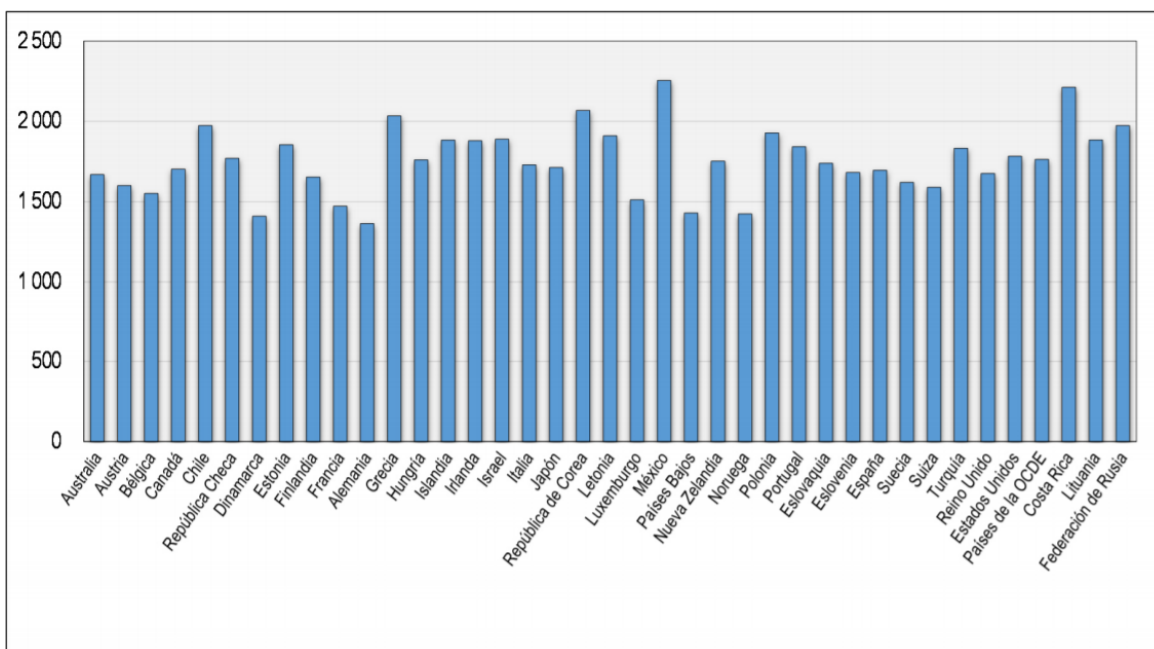
Experimentar síntomas cognitivos o físicos de estrés pueden incrementar los accidentes laborales debido a distracciones, errores o fallos en sus tareas cotidianas (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Cada año se producen millones de accidentes laborales y se

diagnostican miles de enfermedades por esta causa, que en muchos casos ocasiona la muerte del individuo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2017).

Además de accidentes laborales, dicho padecimiento puede desencadenar atraso en la producción debido al aumento de errores, disminución de la eficiencia y eficacia, incremento de riesgos, enfermedades, laborales, ausentismo, presentismo, rotación de personal, desmotivación, bajo desempeño, incapacidad para resolver problemas, apatía e insatisfacción laboral, incidiendo así en el deterioro de la calidad de vida en el trabajo (García et al, 2014).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2018), en México, los trabajadores invierten, en promedio, 48 horas semanales desempeñando sus funciones laborales. Internacionalmente, el tiempo laboral promedio es de 43 horas semanales, posicionando a México como el país con el mayor número de horas anuales laboradas por sus trabajadores a nivel mundial. Tal como lo indica la siguiente gráfica:

Figura 1. Promedio de horas anuales laboradas efectivamente por trabajador en el año 2016



Fuente: OIT (2018)

De acuerdo con los datos proporcionados anteriormente surge la necesidad de que toda persona lleve a cabo su trabajo en un ambiente organizacional en el que pueda tener una calidad de vida óptima. Para que esto suceda, las organizaciones deben enfocarse en el bienestar y la salud de sus colaboradores, resultando en un desempeño eficaz de sus actividades.

Internacionalmente, el estrés laboral es un padecimiento que, con el paso del tiempo, se ha convertido en una problemática grave considerando al número de personas que lo padecen. De las personas que sufren estrés en México, el 75% refiere que su origen es laboral, colocando a nuestro país en el primer lugar a nivel mundial de incidencia de este padecimiento; el segundo lugar es China con 73% y el tercero es Estados Unidos con un 59% (Pulido, 2013).

Con el paso del tiempo, el estrés laboral ha incrementado su incidencia y a su vez, adquiriendo mayor interés para diversos grupos sociales, principalmente para investigadores y empresarios debido a la relación que tiene con la productividad y el desempeño en general de las organizaciones.

En las Américas, según la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud realizada en 2012 más de uno de cada diez encuestados declararon haber sentido constantemente estrés o tensión (de doce a dieciséis por ciento), tristeza o depresión (de nueve a trece por ciento) o pérdida de sueño (de trece a diecinueve por ciento) debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 9)

Sólo en México, aproximadamente 18.4 millones de personas conviven con este tipo de estrés, siendo los varones quienes tienen mayor probabilidad de padecerlo. En lo que se refiere a la edad, los jóvenes de entre 18 y 30 años parecen ser los más propensos a sufrirlo (Cruz, López, Cruz, & Llanillo, 2016).

Ante los factores de riesgo psicosocial, el lugar de trabajo constituye el escenario ideal para combatirlos y así proteger la salud física y mental de los trabajadores (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2017).

4.2 Preguntas de investigación

¿Cuál será el nivel de estrés laboral en el personal operativo de la empresa?

¿Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo?

¿De qué manera se podrán disminuir los niveles de estrés laboral y mejorar la calidad de vida en el trabajo?

4.3 Hipótesis

Hipótesis 1

H: Los trabajadores operativos de la empresa presentan altos niveles de estrés

Ho: Los trabajadores operativos de la empresa no presentan altos niveles de estrés

Hipótesis 2

H. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores operativos.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores operativos.

4.4 Justificación

El interés por desarrollar esta temática se debe a la gran incidencia del estrés laboral en México las consecuencias generadas tanto en la salud mental de los colaboradores como en el ámbito organizacional (OMS, 2008). Así como la afectación producida en la calidad de vida en el trabajo por la presencia de síntomas de estrés (García et al, 2014).

El presente estudio pretende proporcionar información sobre la realidad laboral del personal operativo de una empresa mediana con giro manufacturero, por medio de la percepción del mismo colaborador, ya que es indispensable conocer el nivel de estrés laboral y analizar la relación que tiene con la calidad de vida en el trabajo (esta última, se evaluará de manera multidimensional, como lo indica la teoría).

“Identificar la prevalencia y evaluar el nivel de afección de la calidad de vida en el trabajo, es primordial, ya que implica una manifestación de peligro y ante él se precisa intervenir y promover programas preventivos” (García et al, 2014).

Según Fernández (2012) las estrategias de intervención en el estrés laboral están enfocadas a reducirlo y pueden plantearse en el aspecto individual u organizacional.

En el ámbito individual se llevan a cabo técnicas cognitivo-conductuales con la finalidad de aumentar las estrategias de afrontamiento del trabajador ante el estrés laboral. En el aspecto organizacional se busca mejorar las condiciones de trabajo, mejorar la cultura y el clima laboral (Peiró, Ramos, & González, 1994).

En este proyecto se realizó una propuesta de intervención con técnicas cognitivo-conductuales en el ámbito individual para dotar al trabajador de herramientas de afrontamiento enfocadas a la

disminución del estrés laboral, además se proponen intervenciones organizacionales dirigidas a mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo.

Con base en lo anterior, puede afirmarse que esta investigación aporta datos útiles al estudio del estrés laboral y su relación con la calidad de vida en el trabajo.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Diseñar un plan de intervención mixto para coadyuvar a la disminución del estrés laboral y el incremento de la calidad de vida en el trabajo en el personal operativo de la empresa.

4.5.2 Objetivos específicos

Identificar y describir el nivel de estrés laboral y los principales estresores de los trabajadores de dicha empresa.

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo

Diseñar un programa de intervención para la reducción del estrés laboral en el ámbito individual utilizando técnicas cognitivo conductuales.

Crear un listado de estrategias de intervención en el ámbito organizacional para la reducción del estrés laboral e incremento de la calidad de vida en el trabajo.

Diseñar un programa de intervención de liderazgo con el fin de detectar estresores en el tipo de liderazgo y modificarlas.

4.6 Variables

Variable independiente: Intervención mixta

Variables dependientes: Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral.

4.6.1 Definición conceptual

Intervención mixta: Las intervenciones enfocadas a disminuir los niveles de estrés laboral deben centrarse tanto en el individuo como en la organización mediante estrategias que ayuden a contribuir el mejoramiento de las condiciones laborales (Durán, 2010) y habilidades que permitan al trabajador modificar su conducta y brindar herramientas para el afrontamiento ante situaciones estresantes (Cámara, Carretero, Sánchez, & Reina, 2010).

Estrés laboral: Es la respuesta física y emocional a un daño causado cuando las exigencias laborales exceden las capacidades del trabajador, o cuando el conocimiento y habilidades de este, no cumplen con las expectativas de la organización en la cual labora (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Por otro lado, el eustrés es definido como el estrés positivo que refuerza la motivación, afrontando las situaciones de estrés como retos que satisfacen al colaborador (Selye, 1976).

Calidad de vida en el trabajo: La CVT es un proceso que engloba el interés por incrementar la productividad mediante la respuesta por parte de las organizaciones, a las necesidades de sus

colaboradores para mejorar su desarrollo personal, profesional y en general, su vida laboral (Molina, Pérez, Lizárraga, & Larrañaga, 2018)

4.6.2 Definición operacional

Intervención mixta: consistió en el diseño de un taller para el manejo del estrés percibido fundamentado en los principios del enfoque cognitivo conductual, un taller de identificación de estilos de liderazgo y una propuesta de intervención organizacional.

Estrés laboral: se evaluó en un primer momento mediante las respuestas de los trabajadores a los siguientes instrumentos: Cuestionario Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1996), Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) de Karasek (1979), traducido por Cedillo (1999), el Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carroble, 2001) y la Escala de Supervisión Controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015).

Calidad de vida en el trabajo: se evaluó en un primer momento mediante las respuestas de los trabajadores al Cuestionario de Calidad de vida laboral de Barroso (2009).

4.7 Diseño

Este proyecto presenta una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional y transversal, ya que determina la forma en la que se relacionan las variables estudiadas mediante dos mediciones en distinto momento, la primera antes de realizar la intervención y la segunda una vez que pueda realizarse la misma. Así como un diseño preexperimental con prueba pretest-postest. El muestreo será no probabilístico, por conveniencia.

El diseño de la investigación se dividió en cuatro fases:

- Diagnóstico: se aplicaron cuatro instrumentos para medir estrés laboral; el Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) de Karasek (1979), el Cuestionario Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1996) y la Escala de Supervisión controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015) con la finalidad de identificar los principales estresores de los colaboradores, así como el Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carroble, 2001) para conocer la percepción de los trabajadores con respecto a dicho padecimiento. Los resultados del diagnóstico sirvieron como punto de partida para el diseño de la intervención mixta.
- Primera medición: se realizó la aplicación de tres escalas psicométricas; el Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carroble, 2001), la Escala de Supervisión Controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015) y el Cuestionario de la Calidad de Vida Laboral de Barroso (2009). Se tomó la decisión de aplicar los primeros dos instrumentos mencionados puesto que la intervención se diseñó enfocándose en la percepción del estrés de los trabajadores y en la supervisión controlante y el tercer instrumento sirvió para correlacionar el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo.
- Intervención: se diseñó una intervención mixta, en el aspecto individual (percepción del estrés) y organizacional (estresores) con la finalidad de disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida laboral.
- Evaluación de la intervención: concluida la intervención se aplicarán los mismos instrumentos que en la primera medición, esta vez en un segundo momento para determinar si el tratamiento fue o no efectivo.

4.8 Participantes

Para efectos de este proyecto se realizó un pilotaje, en el momento de su realización laboraban 33 operadores de máquinas y herramientas, de los cuales 10 participaron en este estudio piloto. En cuanto a sus características demográficas, el 100% perteneció al sexo masculino, con edad promedio de 36.7 años, siendo 42 años la mayor edad y 21 años menor edad.

Posteriormente se realizó un diagnóstico con 15 trabajadores operativos elegidos aleatoriamente con la finalidad de diseñar una propuesta de intervención. El 100% correspondió al sexo masculino, siendo la media de 30 años, la edad mínima de 19 años y la máxima de 48 años.

En la realización de la primera medición de las escalas psicométricas sobre estrés laboral participaron 33 colaboradores, de los cuales el 96.96% fueron del género masculino, es decir, 32 trabajadores fueron del género masculino y una persona del sexo femenino. La edad promedio fue de 35 años, siendo de 19 años la persona más joven y de 60 años la mayor.

Con respecto al instrumento Calidad de Vida en el Trabajo solamente participaron 29 colaboradores ya que, por indicaciones del director de planta, la prueba se aplicó una semana después de administrar las escalas de estrés. En ese momento de los 33 colaboradores de la muestra, dos trabajadores se encontraban de vacaciones, uno de incapacidad y otro más había sido dado de baja.

Al momento de realizar la intervención y la segunda medición de los mismos instrumentos en un segundo momento, se contemplaba que participaran aproximadamente 32 colaboradores operativos. Sin embargo, únicamente para la intervención con técnicas cognitivo-conductuales, los participantes de esta investigación se dividirían aleatoriamente en dos grupos:

- Grupo experimental

- Grupo control

Con respecto a la intervención organizacional, se impartiría un taller en el que participarían 2 supervisores del personal operativo.

4.8.1 Criterios de inclusión:

Trabajadores operativos con antigüedad mayor a 6 meses.

4.8.2 Criterios de exclusión:

Trabajadores operativos que no deseen participar en este estudio.

4.9 Instrumentos

Estrés laboral

- Cuestionario Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1996): está basado en el modelo Esfuerzo- Recompensa del mismo autor, el cual contiene 23 reactivos que se valoran con una escala de cinco opciones de respuesta. Dicho cuestionario consta de tres dimensiones principales: esfuerzo físico (extrínseco), esfuerzo mental (intrínseco) y recompensa. Validado en mujeres mexicanas con los siguientes Alpha de Cronbach por escala: esfuerzo físico, .84; esfuerzo mental, .79 y recompensa .79 (Arias F. , 2014). También fue validado en México por Camacho, García, Noriega, Escobedo y Juárez (2015), quienes obtuvieron puntajes Alfa

de Cronbach satisfactorios para las tres dimensiones: recompensa .90, esfuerzo extrínseco .82, esfuerzo intrínseco .69.

- Cuestionario del contenido del trabajo de Karasek (1979): está basado en el modelo Demanda/ Control del mismo autor (1979), posteriormente fue traducido al español por Cedillo (1999), el cual contiene 29 reactivos que se valoran con una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. Dicho cuestionario consta de tres dimensiones: control, exigencias del trabajo y apoyo social. González, Juárez, Camacho, Noriega, & Escobedo (2015), realizaron un estudio para determinar la confiabilidad de la escala, reportaron un Alfa de Cronbach de 0.70 para la escala en general.
- Cuestionario de Estrés Percibido (PSS): diseñada por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) y adaptada al español por Remor y Carrobles (2001) evalúa el nivel en el que los participantes valoran aspectos de su vida del último mes como impredecible o fuera de control. Esta escala está formada por 14 ítems con escala tipo Likert y 5 opciones de respuesta que van desde nunca (0), hasta muy a menudo (5). Está validada en población mexicana por Moral y Cázares (2014) y con respecto a la confiabilidad, la prueba obtuvo un Alpha de Cronbach de .79.
- Escala de Supervisión Controlante: desarrollada y validada en población mexicana por Juárez, Hindrichs y Quezada (2015), con una sola dimensión que evalúa la percepción de los trabajadores sobre la manera en que se les vigila y controla, lo que a su vez determina un estado de malestar y distrés. Está conformada por 7 ítems con 4 opciones de respuesta en formato Likert que van desde no, totalmente en desacuerdo (1), hasta si, completamente

de acuerdo (5). La escala tuvo un valor Alpha de Cronbach de .88, lo cual indica que es válido.

Calidad de vida en el trabajo

- Cuestionario de Calidad de Vida Laboral de Barroso (2009): construido y validado en población mexicana, con un Alpha de Cronbach de 0.928 lo cual indica que es confiable. Dicho instrumento está compuesto por 60 preguntas, con escala tipo Likert, distribuidos en siete dimensiones: supervisión adecuada, condiciones de trabajo (trabajo agotador), clima laboral armonioso, equidad, desarrollo integral del trabajador, enriquecimiento del trabajo y reconocimiento al trabajo.

4.10 Escenario

Este proyecto de intervención se llevó a cabo en una empresa metal mecánica ubicada en la Ciudad Industrial del Valle de Cuernavaca, por sus siglas CIVAC, en el municipio de Jiutepec, estado de Morelos. Dicha empresa del sector manufacturero está dedicada a la producción de bombas de agua sumergibles y plantas de tratamiento de aguas residuales.

Se trata de una empresa mediana ya que en ella laboran aproximadamente 75 personas, siendo 25 trabajadores administrativos y 50 trabajadores operativos.

4.11 Procedimiento

Previa autorización de los directivos de la empresa, se realizó una prueba piloto mediante la aplicación de dos instrumentos para determinar su confiabilidad: el Cuestionario del Contenido

del Trabajo, para medir estrés laboral y CVT-GOHISALO (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2010) para evaluar la calidad de vida en el trabajo. La aplicación de las escalas se llevó a cabo en una muestra con las mismas características que la población de estudio, de los cuales se recuperaron 10 con información completa.

Posterior al pilotaje se decidió no utilizar las pruebas aplicadas en el mismo debido a que no se obtuvo la confiabilidad deseada para la variable de satisfacción por el trabajo incluida en el instrumento CVT-GOHISALO siendo su Alpha de Cronbach 0.01. Con respecto al Cuestionario del Contenido del Trabajo, las instrucciones del documento encontrado en ese momento para realizar la fiabilidad por dimensión estaban incompletas. Por lo tanto, se sugirió buscar la misma escala con un formato válido y confiable.

A fin de conocer los niveles de estrés y los principales estresores en la organización se realizó un diagnóstico que consistió en la aplicación de una batería de escalas psicométricas conformada por el Cuestionario Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1999) el Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) de Karasek (1979), traducido por Cedillo (1999), el Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carrobles, 2001) y la Escala de Supervisión Controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015) a 15 trabajadores operativos de las diferentes áreas de producción (almacén, mantenimiento, ensamble, maquinados y pailería) elegidos aleatoriamente.

Posteriormente se diseñó una intervención mixta atendiendo los resultados del diagnóstico.

4.12 Procesamiento de datos

Después de realizar la primera medición de estrés laboral y calidad de vida en el trabajo (CVT) se capturaron los datos en el paquete estadístico SPSS Statistics 22 se analizaron los estadísticos

descriptivos reportando media y desviación estándar de algunos datos demográficos como edad de los colaboradores, horas trabajadas semanalmente y antigüedad, se determinó si existe relación entre las variables utilizando prueba paramétrica R de Pearson. Cuando se puedan llevar a cabo la intervención y la segunda medición de las mismas variables se utilizará la prueba paramétrica *t* relacionada (en caso de tener una muestra mayor a 30 participantes) o la prueba no paramétrica *t* de Wilcoxon (si la muestra fuera menor a 30 colaboradores con la finalidad de observar si existen diferencias significativas en el mismo grupo en diferente momento (antes y después de la intervención) (García B, 2009). Por último, para comparar las puntuaciones globales entre los grupos se utilizará la prueba U de Mann-Whitney (Siegel y Castellan, 2005).

V. Propuesta de intervención

De acuerdo con los resultados del diagnóstico se realizó el diseño de una intervención mixta que aborda aspectos individuales, organizacionales y de manejo de liderazgo dirigida a los siguientes factores psicosociales por escala:

- Cuestionario del contenido del trabajo de Karasek (1979): demandas, control, apoyo social e inseguridad laboral.
- Cuestionario Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (1996): esfuerzo extrínseco, recompensa y sobreinvolucramiento.
- Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carrobbles, 2001): afrontamiento del estrés y control ante situaciones inesperadas.
- Escala de supervisión controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015): estilos de liderazgo.

5.1 Intervención individual

Se intervendrá en el afrontamiento del estrés, el control sobre las situaciones imprevistas y el sobre involucramiento puesto que estos tres conceptos pueden mejorar si se le brinda al sujeto recursos para hacer frente a situaciones de estrés y adoptando conductas y actitudes basadas en el entrenamiento de la modificación de su conducta.

Dicha intervención consiste en un taller para el manejo del estrés utilizando técnicas cognitivo-conductuales con una duración de 3 horas divididas en 1 hora por sesión semanal, completando un total de 3 sesiones. Las cartas descriptivas de este taller se pueden observar en el apartado “anexos”.

5.2 Intervención organizacional

Se abordarán factores que evalúa el Cuestionario del contenido del trabajo de Karasek (1979) antes mencionados, esfuerzo extrínseco, recompensa y supervisión controlante ya que para intervenir en estos aspectos será necesario modificar los procesos organizacionales, en busca de mejorar las condiciones laborales que los generan.

La intervención se enfocará en un taller de identificación de estilos de liderazgo para intervenir en los resultados arrojados por la Escala de Supervisión controlante. Su objetivo será identificar, mediante una batería de pruebas psicométricas, (Perfil de estilos de liderazgo de Goleman, Boyatzis, & McKee (2012) y Test de estilos de liderazgo de Blake & Mouton (1980)), el estilo de liderazgo de los supervisores para concientizarlos sobre la influencia que tienen en los

colaboradores y, por lo tanto, en la productividad. Se propone que la duración del taller sea de 3 horas, divididas en tres sesiones con una duración de una hora cada una que se estructuran de la siguiente manera:

Sesión 1: Aplicación de batería de pruebas psicométricas sobre estilos de liderazgo

- Perfil de estilos de liderazgo de Goleman, Boyatzis, & McKee (2012): este instrumento será aplicado a algún subordinado de cada supervisor de manera anónima.
- Test de estilos de liderazgo de Blake & Mouton (1980): dicha prueba será contestada por cada supervisor.

Sesión 2: Psicoeducación sobre el concepto del líder y sus características, exposición sobre el liderazgo, sus componentes y estilos.

Se presentará a los participantes (2 supervisores) información acerca de la importancia del líder en la organización, además se explicarán los tipos de liderazgo y se realizarán actividades para lograr que los participantes identifiquen el estilo de liderazgo que poseen.

Sesión 3: Retroalimentación de los resultados de las pruebas de manera individual.

Con base en los resultados de las pruebas psicométricas se informará a cada supervisor de manera individual el tipo de liderazgo predominante en cada uno de ellos y la percepción de un subordinado sobre su estilo de liderazgo. Se explicarán las ventajas y desventajas del estilo resultante y se darán sugerencias enfocadas a mejorar su liderazgo. Las cartas descriptivas de este taller se encuentran en los Anexos 3, 4 y 5.

Considerando que las técnicas organizacionales resultan poco viables para llevarse a cabo por el momento en la organización debido al exceso de producción y al tiempo requerido para lograr los cambios se brindará a la organización una serie de propuestas para atender los factores psicosociales mencionados anteriormente, esperando que se autoricen lo más posibles para lograr

un verdadero cambio en las condiciones laborales generadoras de estrés laboral y en consecuencia aumentando la calidad de vida laboral (Ver Anexo 4).

5. 3 Objetivos de la intervención

5.3.1 Objetivo general

Llevar a cabo una intervención mixta que permita coadyuvar los factores de riesgo psicosocial causantes del estrés en el centro de trabajo y de esta manera mejorar la calidad de vida laboral.

5.3.2 Objetivos específicos

1. Realizar un taller desde la intervención cognitivo conductual para dotar a los trabajadores de estrategias de afrontamiento, de control sobre las situaciones imprevistas y coadyuvar a la disminución del estrés percibido y sobreinvolucramiento.
2. Presentar una propuesta de intervención estructural para atender a situaciones de alta demanda, bajo apoyo, alto esfuerzo, baja recompensa de los trabajadores.
3. Identificar el estilo de liderazgo de los supervisores para concientizar sobre la influencia que genera en el estrés percibido de los colaboradores.

5.4 Evaluación de la intervención

A fin de conocer si el tratamiento tuvo algún efecto en los participantes de la intervención se aplicaron a manera de pretest tres instrumentos; Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carrobles, 2001), Escala de Supervisión Controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015) y Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (Barroso, 2009), posterior a la intervención en el posttest se aplicarán los mismos instrumentos, la finalidad es determinar si existen modificaciones en los puntajes de las variables de estudio y comprobar alguna de las hipótesis planteadas.

5.5 Ejecución

Con base en el diagnóstico y atendiendo a las necesidades de los colaboradores, se diseñó un plan de intervención con la finalidad de disminuir los síntomas del estrés y los estresores organizacionales y contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral.

En previas charlas a la realización del taller, la empresa autorizó la impartición de tres sesiones del Taller de manejo del estrés con una duración de una hora cada una. Con respecto al Taller de identificación de estilos de Liderazgo con los supervisores también se autorizaron tres sesiones, de igual manera de una hora. Se acordó la impartición de una sesión semanal de cada uno de los talleres, por lo tanto, se concluirían en tres semanas.

En el momento en que se llevaban a cabo los talleres surgió la necesidad de permanecer en cuarentena debido a la pandemia ocasionada por el COVID19. De tal manera que sólo se lograron impartir dos sesiones del Taller de manejo del estrés y una sesión del Taller de

identificación de estilos de liderazgo. Por lo tanto, la intervención quedó inconclusa, impidiendo también realizar la segunda medición del estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo.

5.6 Resultados

En este apartado se encontrarán los resultados de este proyecto de investigación, desde el pilotaje, hasta la primera medición dado que se presentaron complicaciones para concluir con la realización de esta investigación.

5.6.1 Resultados del pilotaje

Posterior a la aplicación de los instrumentos, se procedió a la captura y procesamiento de los datos en el paquete Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) con la finalidad de obtener el Alpha de Cronbach de los siguientes instrumentos:

CVT- GOHISALO (González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010)).

Se utilizó el instrumento CVT-GOHISALO de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) construido y validado en población mexicana. Está compuesto por 74 ítems, distribuidos en siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración de tiempo libre. Dicho instrumento presenta un Alpha de Cronbach de 0.9527 lo cual indica que es confiable.

Se calculó la fiabilidad del instrumento CVT GOHISALO con base en el pilotaje, tomando en cuenta que la muestra fue pequeña (10 personas) mediante un Alpha de Cronbach, dando como

resultado 0.88. Lo cual quiere decir que la escala en general es confiable. Sin embargo, no todas las escalas son fiables si se obtiene un Alpha de Cronbach por dimensión. Tal como lo muestra la Tabla 1.

Tabla 1. Confiabilidad por dimensión del instrumento CVT-GOHISALO

Dimensión	N° de ítems	Alpha de Cronbach
Soporte institucional para el trabajo	14	0.722
Seguridad en el trabajo	15	0.609
Integración al puesto de trabajo	10	0.564
Satisfacción por el trabajo	11	0.01
Bienestar logrado a través del trabajo	11	0.527
Desarrollo personal	8	0.749
Administración del tiempo libre	5	0.783

Fuente: Elaboración propia

Para este proyecto y con base en la teoría investigada previamente, se considera la satisfacción por el trabajo como indicador relevante para medir la CVT, por lo tanto, al tener un Alpha de Cronbach de 0.01, se descarta la posibilidad de utilizar el instrumento CVT- GOHISALO.

Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) de Karasek (1979)

El Cuestionario del Contenido del Trabajo de Karasek (1979) presentó un Alpha de Cronbach de .789, no se realizó la fiabilidad por dimensión debido a que en el documento encontrado, las instrucciones para su medición se encuentran incompletas, por lo tanto, se buscará una adaptación del instrumento que proporcione más información sobre su validez en población mexicana

5.6.2 Resultados del diagnóstico

Todos los datos de los cuestionarios utilizados para la realización del diagnóstico fueron revisados minuciosamente con el fin de detectar posibles errores cometidos al momento de realizar la transcripción a la base de datos en el programa Microsoft Excel. Los datos se exportaron al programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences SPSS versión 22 para Windows con la finalidad de analizarlos.

Las personas que participaron en el diagnóstico fueron elegidos aleatoriamente, procurando que fueran incluidos trabajadores de todas las áreas de producción, contando con la presencia de 3 almacenistas, 1 trabajador de mantenimiento, 3 de maquinados, 3 ensambladores y 5 colaboradores pertenecientes al área de pailería.

En cuanto a las características demográficas, el 100% perteneció al sexo masculino, el trabajador con menor edad fue de 19 años y el de mayor edad fue de 48 años. En cuanto a la escolaridad, se encontró que el nivel académico de los operadores fue de primaria con 6.7%, seguido por 20% con secundaria y 73.3% con preparatoria. Con respecto a su situación laboral, 33.3% realizan otro trabajo además del desempeñado en la empresa, mientras que el 66.7% solo se dedica a laboral en la organización. Además, con respecto a trabajar por turnos el 26.7% menciona si tenerlos, pero sin turno nocturno y el 73.3 dice no trabajar de esta manera. En referencia al estado civil, 60% pertenecen a la soltería, 33.3% se encuentran casados y 6.7% viven en unión libre.

Los resultados estadísticos (media y desviación estándar) sobre los datos correspondientes a la edad, antigüedad y horas trabajadas se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. Análisis descriptivo del diagnóstico

	M	De;
Edad	29.93 años	8.852 años
Antigüedad	37.60 meses	41.333 meses
Horas trabajadas	53.80 horas	5.401 horas

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las características de la muestra, el 100% de los participantes fueron del sexo masculino, con una media de edad de 33.85 años (en un rango de 19 a 48 años). El 6.7% cuenta con estudios universitarios, el 20% refirió tener bachillerato y el 63.7% cuenta con secundaria. Respecto al estado civil, el 60% de los participantes son solteros, el 33.3% casados y el 6.7% viven en unión libre.

El Cuestionario del Contenido del Trabajo se compone de dos secciones, la primera conformada por 24 reactivos en escala Likert con opciones de respuesta del 1-4. Siendo 1: no, totalmente en desacuerdo hasta 4: si, completamente de acuerdo. La segunda parte está integrada por 3 preguntas con 4 opciones de respuesta distintas para cada pregunta que se puntúan del mismo modo que los 24 reactivos anteriores, del 1 al 4.

El análisis de las respuestas de las cuatro escalas aplicadas se encuentra en las siguientes tablas, donde se observa que la mayoría de los participantes experimentan factores psicosociales negativos en su medio ambiente de trabajo, mismas que se asocian a la presencia del estrés laboral.

La correlación entre las subescalas “apoyo jefe” y “control” mostró gran consistencia, por otro lado, se encontró una correlación negativa entre las dimensiones “control” y las siguientes variables: “demanda”, “apoyo social” e “inseguridad laboral”, y “apoyo del jefe” con “inseguridad laboral”, aunque no fueron significativas.

De acuerdo con el modelo de Karasek y Theorell (1990) los trabajos pueden clasificarse en activos, pasivos, con bajo estrés, y alto estrés dependiendo de las combinaciones de las demandas psicológicas y el control. Para calcular los porcentajes de los cuadrantes de dicho modelo, se empleó una tabla de contingencia hallando que, de acuerdo a las percepciones de los trabajadores, el 13.33% clasificó en el cuadrante de trabajos activos en donde enfrentan altas demandas y alto control, el 13.33% se encuentra en el cuadrante de trabajos pasivos caracterizándose por bajo control y poca demanda, la actividad laboral es monótona. El 73.33% se registró en el cuadrante referido como de mucha tensión presentando altas demandas psicológicas y un bajo control para hacerle frente a tales requerimientos poniendo en riesgo la salud de los colaboradores.

Tabla 3. Resultados del Diagnóstico: Cuestionario del Contenido del Trabajo. Medias, desviaciones estándar y correlaciones de las dimensiones.

	M.	De.	1	2	3	4
1. Demanda	2.83	.39				
2. Control	2.46	.54	-.15			
3. Apoyo jefe	2.36	.60	.08	.68**		
4. Apoyo Compañeros	2.91	.39	.19	-.03	.19	
5. Inseguridad laboral	1.95	.63	.08	-.50	-.41	.38

Fuente: Elaboración propia

**Significación al nivel 0.01

El Cuestionario Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa en su versión larga se compone de dos partes, los primeros 17 reactivos con 5 opciones de respuesta puntuadas desde 1 a 5. La segunda sección se compone de 6 reactivos con 4 opciones de respuesta, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 muy de acuerdo.

En la tabla 4 se proporcionan las medias aritméticas y las desviaciones estándar de las dimensiones de dicha escala. Con la intención de contar con una interpretación directa, las medias se calcularon sumando las respuestas de los reactivos y dividiéndolas entre el número de opciones de respuesta. Por lo tanto, podemos observar que el promedio más alto es el de la variable “recompensa”, mientras que el más bajo es el de la dimensión “esfuerzo extrínseco”.

Tabla 4. Resultados del diagnóstico: Cuestionario del Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa

	M	De.	Opciones de resp.	Observaciones
Desequilibrio E-R	.74	.23	Esf. Ext. / Rec. x .5454	El resultado se obtiene mediante la fórmula anterior. Rango de respuesta: .25-4.0
Recompensa	2.68	.61	1-4	
Esfuerzo intrínseco	2.61	.50	1-4	
Esfuerzo extrínseco	2.37	.62	1-5	

Fuente: Elaboración propia

El Cuestionario de estrés Percibido está conformado por 14 preguntas con 5 opciones de respuesta puntuadas desde 0 (nunca), hasta 5 (muy a menudo). Para realizar el análisis general de la escala, las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 se invierten para que así todas las preguntas vayan en dirección en la que, a mayor puntuación, mayor estrés percibido.

En la Tabla 5 se muestran los resultados estadísticos sobre el análisis de los ítems de la Escala de Estrés Percibido de manera global, donde se puede observar que el promedio es de 2.08, con una desviación estándar de .48.

Tabla 5. Resultados del diagnóstico: Cuestionario de Estrés Percibido

	M.	De.	Opciones de respuesta
Estrés Percibido	2.08	.48	0-4

Fuente: Elaboración propia.

Con la finalidad de obtener mayor información también se analizaron las respuestas por factores: a favor del control y pérdida del control, donde se observan medias más elevadas en el factor relacionado a la pérdida del control (véase la tabla 6).

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de los ítems por factor de la Escala de Estrés Percibido.

Ítem	M.	De.
A favor del control (Factor 1)		
4	2.47	.915
5	2.27	.961
6	2.93	1.033
7	1.93	1.100
9	2.27	.799
10	2.40	.737
13	2.13	.640
Total, Factor 1	2.34	.5909

Pérdida del control (Factor 2)		
1	2.40	1.056
2	2.73	.884
3	2.93	.884
8	2.13	.743
11	2.20	1.265
12	2.87	1.125
14	2.27	1.163
Total, Factor 2	2.50	.6270

Fuente: Elaboración propia.

La escala de Supervisión controlante contiene 7 ítems con las siguientes opciones de respuesta: 1: no, totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: estoy de acuerdo y 4: si, completamente de acuerdo. La media encontrada alcanza valores alrededor de 3 equivalente a “estoy de acuerdo” lo que indica una tendencia a experimentar una alta supervisión controlante. Los resultados se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla 7. Resultados del diagnóstico: Escala de Supervisión Controlante

	M.	De.	Opciones de respuesta
Supervisión controlante	2.72	.41	1-4

Fuente: Elaboración propia.

5.6.3 Resultados de la primera medición

Los datos obtenidos de las pruebas psicométricas; Cuestionario de Estrés Percibido (Remor & Carrobbles, 2001), Escala de Supervisión Controlante (Juárez, Hindrichs, & Quezada, 2015) y del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (Barroso, 2009), se capturaron en el programa Microsoft Excel, una vez verificados se procesaron y analizaron en el programa estadístico SPSS versión 22.

Para la realización de la primera medición se contó con la participación de 33 colaboradores de las diferentes áreas de manufactura de la empresa, dividiéndose de la siguiente manera: 9 operadores del área de ensamble, 7 trabajadores de pailería, 12 colaboradores del área de manufactura, 3 almacenistas y 2 técnicos en mantenimiento.

De los cuales el 96% perteneció al sexo masculino y el 4% al sexo femenino, indicándonos que solamente una mujer fue participe de este estudio. Con respecto a la edad la media fue de 35 años, siendo de 19 años el trabajador más joven y de 60 años el colaborador con mayor edad. Por lo que respecta a la escolaridad, los datos arrojaron que el 9.1% cuentan con la primaria terminada, el 27.3% tiene la secundaria terminada y el 63.6% poseen la preparatoria terminada o bachillerato con carrera técnica. Con respecto a su estado civil el 33.3% son solteros, el 48.5% son casados y el 18.2% viven en unión libre.

En cuanto a la situación laboral, el 36.4% desempeña otra actividad remunerada además de su trabajo en la empresa y el 63.6% únicamente se dedica a laborar en la organización. Además, el 33.3% refiere laborar por turnos (pero no de noche) y el 66.7% no trabaja por turnos.

A continuación, se muestran los resultados estadísticos (media y desviación estándar) de la edad de los trabajadores participantes en el diagnóstico, la antigüedad en la organización (presentada en meses) y las horas trabajadas remuneradas semanalmente.

Tabla 8. Análisis descriptivo de la primera medición

	M	De;
Edad	34.94 años	12.19 años
Antigüedad	102.39 meses	118.596 meses
Horas trabajadas	51.12 horas	4.498 horas

Fuente: Elaboración propia

Al realizar los estudios descriptivos se encontró un nivel medio de Estrés Percibido de 24.7, siendo el mínimo de 8 y el máximo de 39. Las preguntas fueron respondidas en una escala Likert de 0 a 4 puntos, siendo 0 nunca y 4 muy a menudo (ver tabla 9).

Tabla 9. Resultados de la primera medición: Escala de Estrés Percibido

	M.	De.	Opciones de resp.
Estrés Percibido	1.76	1.27	0-4

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados por factores sobre el análisis de los ítems de dicha escala se encuentran en la tabla 10. Hallando las medias más altas en el factor: “a favor del control” y las más bajas en el

factor “pérdida del control”, a excepción del ítem 12: ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Tabla 10. Estadísticos descriptivos de los ítems por factor de la Escala de Estrés Percibido.

Ítem	M.	De.
A favor del control		
(Factor 1)		
4	2.64	.859
5	2.48	1.004
6	3.21	.857
7	2.70	1.132
9	2.48	.906
10	2.42	.792
13	2.30	.984
Total, Factor 1	2.60	.608
Pérdida del control		
(Factor 2)		
1	1.97	1.185
2	2.06	1.321
3	2.42	1.659
8	2.03	.810
11	1.94	1.116
12	2.88	1.023
14	1.70	1.132
Total, Factor 2	2.14	.814

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la Escala de Supervisión Controlante se encontró una media de 17.9, con un mínimo de 10 y máximo de 25. Dicho cuestionario cuenta con una escala Likert que va desde 1 a 4 puntos, a mayor puntuación mayor nivel de supervisión controlante.

Los resultados estadísticos descriptivos (media y desviación estándar) de la Escala de Supervisión Controlante se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 11. Resultados de la primera medición: Escala de Supervisión Controlante

	M	De.	Opciones de resp.
Supervisión controlante	2.55	.55	1-4

Fuente: Elaboración propia.

Las medias halladas en los ítems del instrumento indican una tendencia alta de supervisión controlante ya que se encontraron valores muy cercanos a 3, equivalente a “estoy de acuerdo”. Los ítems con las medias más altas fueron “pienso que en mi trabajo exageran con los castigos por ser impuntual” y “en mi trabajo todo el tiempo me presionan y vigilan de una manera desagradable” y el más bajo fue “me gustaría sentirme más libre en mi trabajo”.

Tabla 12. Media y desviación estándar de los ítems de la Escala de Supervisión Controlante

	M	De.
Pienso que en mi trabajo exageran con los castigos por ser impuntual.	2.76	.936
En mi trabajo todo el tiempo me presionan y vigilan de una manera desagradable.	2.76	1.062

No me gusta la forma en que me piden las cosas en mi trabajo.	2.73	.801
Creo que las reglas y normas que deben cumplir los empleados en la empresa son muy exageradas.	2.73	.911
En mi trabajo me presionan para hacer cosas que no me gustan o en las que no estoy de acuerdo.	2.58	.902
Siento que en mi trabajo me quieren controlar demasiado.	2.64	.994
Me gustaría sentirme más libre en mi trabajo	1.72	.761

Fuente: Elaboración propia.

El Cuestionario de Calidad de Vida Laboral está conformado por 3 partes, la primera contiene 30 ítems en escala Likert donde 1 significa muy insatisfecho o totalmente en desacuerdo; 2 se refiere a “insatisfecho” o “en desacuerdo”, 3 significa “satisfecho” o “de acuerdo” y 4 indica “muy satisfecho” o “totalmente de acuerdo”.

La segunda parte del Cuestionario se compone de 11 reactivos en los cuales el colaborador deberá puntuar desde 5 (reprobado) hasta 10 (excelente) según se percepción.

La última sección está conformada por 5 preguntas abiertas que se analizarán de manera cuantitativa.

Para una mejor interpretación se obtuvieron las medias dividiendo la suma de los puntajes de los ítems entre los reactivos que conforman cada dimensión. Donde se puede apreciar que el promedio se ubica entre “satisfechos” e insatisfechos”. Los puntajes más bajos son para condiciones de trabajo y los más altos para supervisión y desarrollo integral (véase la tabla 7).

Tabla 13. Análisis descriptivo del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

	M	De	Opciones de respuesta
Condiciones de trabajo	2.26	.85	1-4
Desarrollo integral	2.41	.87	1-4
Enriquecimiento del trabajo	2.38	.88	1-4
Equidad	2.38	.84	1-4
Reconocimiento	2.33	.85	1-4
Supervisión	2.45	.91	1-4
Clima laboral	2.37	.85	1.4

Fuente: Elaboración propia

Además de los 60 ítems del Cuestionario Calidad de Vida Laboral en los cuales se muestran preguntas correspondientes a las siete dimensiones integradoras de concepto, el instrumento cuenta con 11 reactivos (del 61 al 71) para verificar la percepción de los colaboradores sobre aspectos laborales, con escala de 5 (reprobado) hasta 10 (excelente).

Las respuestas se muestran en Tabla 5, donde puede apreciarse que la calificación general para la empresa de acuerdo con la percepción de los trabajadores operativos en cuanto a las condiciones laborales es de 7.9. Siendo los permisos para ir al baño el aspecto con la puntuación más alta y la música ambiental evaluado con la calificación más baja.

Tabla 14. Respuesta a las 11 preguntas generales del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

No.	Concepto Planta	Opciones de respuesta	M
1	La ventilación (aires acondicionados)	5-10	6.6
2	Baños	5-10	6.7
3	Limpieza de mi área	5-10	8.0
4	Limpieza general de la empresa	5-10	7.7
5	El transporte hacia la empresa	5-10	5.9
6	El comedor	5-10	7.8
7	La iluminación para hacer mi trabajo	5-10	7.8
8	La música ambiental	5-10	5.2
9	Los permisos para beber agua	5-10	8.7
10	Los permisos para ir al baño	5-10	8.8
11	Calificación general para la empresa	5-10	7.9

Fuente: datos de la investigación

Como se ha mencionado anteriormente, adicional a los 71 ítems del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral, el instrumento contiene 5 preguntas, las cuales fueron analizadas cualitativamente agrupando por frecuencia de mención ideas claves, mismas que se dividieron en comentarios negativos y positivos. A cada idea clave se le otorgó un porcentaje dependiendo de la cantidad de veces que los colaboradores mencionen dicha idea.

A continuación, se muestran los resultados de las respuestas cualitativas.

Tabla 15. Frecuencia de comentarios cualitativos negativos

Concentrado	Totales	Porcentaje	Orden de importancia
Reglas inflexibles	3	5.17%	
Prestaciones bajas	19	33.76%	1
Falta de reconocimiento	1	1.72%	
Cambiar horario de trabajo	5	8.62%	2
Mal ambiente laboral	5	8.62%	3
Falta de comunicación	1	1.72%	
Falta de herramienta	5	8.62%	4
Poca libertad	3	5.17%	
Mal trato al trabajador	2	3.44%	
Mejorar la ventilación	1	1.72%	
Falta de estacionamiento	1	1.72%	
Cambiar al supervisor	4	6.89%	5
Uniforme estorboso	1	1.72%	
Lugar de trabajo en malas condiciones	2	3.44%	
Falta de crecimiento laboral	3	5.17%	
Los sueldos son bajos	1	1.72%	
Falta de capacitación	1	1.72%	
Suma	58	100%	

Fuente: datos de la investigación

Tabla 16. Frecuencia de comentarios cualitativos positivos

Concentrado	Totales	Porcentaje	Orden de importancia
Ambiente de trabajo es bueno	9	25.71%	1
Libertad al realizar el trabajo	1	2.85%	
Apoyo del supervisor	3	8.57%	6
Aumento salarial anual	1	2.85%	
Buen salario	4	11.42%	2
El horario es bueno	4	11.42%	3
Estabilidad laboral	4	11.42%	4
Mayor aprendizaje	3	8.57%	5
Confianza con los supervisores	2	5.71%	
Utilidades	1	2.85%	
Buen equipo de trabajo	1	2.85%	
Crecimiento laboral	1	2.85%	
Premio de puntualidad	1	2.85%	
Suma	35	100%	

Fuente: datos de la investigación

Con respecto a los comentarios negativos, la mayoría de los trabajadores mencionan las prestaciones, pues consideran que la empresa otorga bajas prestaciones, además varios refieren la existencia de un mal ambiente laboral, sobre todo en cuanto a sus compañeros y supervisores, además refieren que les gustaría tener un horario laboral más extenso entre semana para así poder descansar sábado y domingo y no como lo hacen ahora pues solo descansan los domingos y su hora de salida de los sábados es dos horas antes que entre semana.

En cuanto a los comentarios positivos algunos colaboradores mencionan que el ambiente de trabajo es bueno, lo cual contrasta con lo mencionado en gráfica 6. En las respuestas se hizo referencia varias veces al ambiente laboral, algunos colaboradores perciben un mal ambiente laboral y otros refieren lo contrario. En lo positivo también destacan la estabilidad laboral y un buen salario.

Para conocer la relación entre Percepción del estrés, Supervisión Controlante y Calidad de Vida Laboral se realizó la correlación de Pearson. Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 17. Correlaciones entre Percepción del estrés, Supervisión Controlante y Calidad de Vida Laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>1.Supervisión Controlante</i>									
<i>2.Percepción del Estrés</i>	.430*								
<i>3.Condiciones de Trabajo</i>	-.069	-.019							
<i>4.Desarrollo Integral</i>	.062	-.056	.964**						
<i>5.Enriquecimiento del Trabajo</i>	.027	-.051	.941**	.985**					
<i>6.Equidad</i>	.121	-.036	.969**	.975**	.944**				
<i>7.Reconocimiento</i>	.100	-.054	.964**	.970**	.939**	.982**			
<i>8.Supervisión adecuada</i>	-.002	-.086	.912**	.966**	.978**	.927**	.929**		
<i>9.Clima laboral</i>	.063	-.052	.972**	.994**	.983**	.982**	.977**	.971**	

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, a primera vista podemos notar que en este caso existen pocas correlaciones negativas, la tabla muestra que la mayoría de correlaciones son directamente proporcionales y muy significativas pues correlacionan al 99%.

La primera variable, supervisión controlante, muestra una relación moderada y directamente proporcional al 95% con el dominio Percepción del estrés, variable del Cuestionario de Estrés Percibido.

Las dimensiones condiciones de trabajo, desarrollo integral, enriquecimiento del trabajo, equidad, reconocimiento, supervisión adecuada y clima laboral conforman la variable Calidad de Vida en el Trabajo, por lo tanto, al ser dimensiones de un mismo instrumento se puede observar que correlacionan positiva y muy fuertemente entre sí.

5.7 Comentarios de los resultados del diagnóstico

Como se observa en los resultados la mayoría de los trabajadores experimentan poco control laboral, altas demandas, bajo apoyo social, alta inseguridad laboral, poca recompensa y alto esfuerzo (intrínseco y extrínseco). Siendo las demandas laborales, el control laboral y la recompensa las dimensiones con más incidencia en comparación con otras variables de los instrumentos.

Dichos indicadores refieren que los trabajadores están expuestos a factores psicosociales negativos, mismos que tienen repercusiones en su salud y en el desempeño de sus actividades diarias.

Estos resultados confirman la importancia de intervenir ante esta problemática y de crear programas para su prevención.

5.7.1 Comentarios de los resultados de la primera medición

Los resultados de la primera medición nos muestran un bajo estrés percibido por la mayoría de los colaboradores (52%). Si bien, en gran parte de los estudios revisados para la realización de este proyecto, se indican niveles más elevados de Estrés Percibidos en los participantes, los niveles encontrados en la muestra de la presente investigación manifiestan un nivel moderado de este padecimiento al que atender.

Con referencia a la Escala de Supervisión Controlante, los resultados arrojan la existencia de una rígida vigilancia en la empresa metal mecánica. Solo el 31% de los colaboradores refieren percibir una baja supervisión controlante.

El Cuestionario de Calidad de Vida Laboral arrojó interesantes datos pues la mayoría de los trabajadores de esta empresa refieren un buen clima laboral, una supervisión adecuada, la existencia de reconocimiento, equidad, enriquecimiento del trabajo, desarrollo integral, así como buenas condiciones laborales. Sin embargo, cabe destacar que como se muestra en la Figura 7, los porcentajes de las personas que perciben altas estas dimensiones oscilan entre el 55 y el 76%, es decir que del 24 al 45% (dependiendo el dominio) de los colaboradores opina que las condiciones laborales integradoras de la calidad de vida laboral son deficientes.

Lo que más afecta la percepción de la CVL en el caso de la empresa metal mecánica es el reconocimiento ya que presenta la calificación más baja. Aunque los trabajadores se muestran más satisfechos que insatisfechos en todas las variables es importante atender aquellos factores que muestran los resultados más bajos.

Los resultados cuantitativos coinciden con los cualitativos pues los trabajadores refieren sentir poco reconocimiento por parte de la empresa, sin embargo, la mayoría menciona la existencia de un buen clima laboral.

En la tabla 14 se muestra una asociación directamente proporcional moderada entre las variables Percepción del estrés y Supervisión controlante, es decir que, a mayor supervisión controlante, mayor es el estrés percibido en los colaboradores de la empresa metal mecánica.

Por parte del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral se muestran correlaciones positivas y muy fuertes entre las dimensiones, por lo tanto, si una dimensión sube, el constructo en general, subirá su puntuación. Todas las variables se relacionan fuertemente entre sí.

Entre las variables Percepción del Estrés y Calidad de Vida no se muestra una correlación significativa, de igual manera para el constructo Supervisión Controlante y CVT.

5.8 Dificultades encontradas para llevar a cabo la evaluación de la intervención propuesta

Al momento de la realización de este proyecto de investigación me enfrenté con varias circunstancias que complicaron y postergaron la aplicación de los instrumentos de medición y la intervención. En el semestre agosto-diciembre 2019 se tenía programado empezar con la primera medición de las variables, siguiendo con los talleres Manejo del estrés y Estilos de liderazgo, mismos que conformaban mi propuesta de intervención, sin embargo, debido al exceso de trabajo en la empresa metal mecánica en la cual se llevó a cabo este proyecto, no fue posible trabajar con los colaboradores operativos en ese momento, teniendo que postergar la primera medición y la intervención para el semestre enero- junio 2020.

Al iniciar el año 2020 se realizó un documento escrito describiendo detalladamente las actividades a realizar con respecto a los talleres y a la aplicación de instrumentos, acompañado de un cronograma de actividades. Por indicaciones del director de planta se tuvo que rediseñar el plan de trabajo dado que no se autorizaron las actividades con la duración estipulada, de tal manera que se tuvo que reducir el tiempo de la intervención (ver Anexo 8).

Una vez aprobado el nuevo cronograma se empezó con la aplicación de instrumentos para la primera medición en el mes de febrero. A finales del mismo mes se impartió la primera sesión del Taller Manejo del Estrés contando con la presencia de 16 colaboradores y también se inició con el Taller de estilos de liderazgo.

Los primeros días de marzo el director de planta tomó vacaciones (todo ese mes y principios de abril) y dio la indicación de posponer los cursos correspondientes a mi intervención hasta su regreso.

Fue a mediados de abril que pude continuar con la segunda sesión de mi taller Manejo del Estrés. El día que se tenía planeado llevar a cabo la segunda sesión del Taller Estilos de Liderazgo se me notificó que debido a la situación que empezaba a atravesar el país por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 los trabajadores operativos trabajarían únicamente 5 días a la semana (en lugar de 6) alternando su descanso entre los días de la semana. Por lo tanto, esto significaría que los días que se me tenía permitido el ingreso a la empresa no estuvieran todos los colaboradores con los que se tenían programadas las actividades a realizar. Además, se me notificó que debido a las medidas de prevención ante el COVID-19 ya no podría asistir a la empresa hasta nuevo aviso. En ese momento se tenía programado regresar a la normalidad a mediados de mayo, sin embargo, con la extensión de la cuarentena ya no me fue posible reincorporarme a la empresa.

Aunado a eso, dadas las circunstancias de tener que suspender las actividades de los trabajadores una vez a la semana varios participantes de mi proyecto de intervención renunciaron a la empresa. Ante la crisis económica, la empresa se vio en la necesidad de hacer un recorte de personal y posteriormente, en lugar de 5 días de trabajo a la semana del personal, se redujo a cuatro, lo que ocasionó varias renuncias más.

Por lo tanto, aunque al terminar la crisis de la pandemia hubiera podido regresar a la empresa, ya no se podrían evaluar los resultados de la intervención iniciada pues ya no serían los mismos trabajadores. En una situación hipotética en la cual todos los trabajadores siguieran laborando en la organización y se me permitiera nuevamente el acceso terminando así mi intervención, los resultados de la misma ya no serían satisfactorios (suponiendo que lo hubieran sido) pues en la actualidad se han sumado otros factores causantes del estrés, como por ejemplo, la crisis económica a la que nos estamos enfrentando, el temor a resultar portadores del virus, para algunas personas enfrentar la enfermedad y en los peores casos la pérdida de sus seres queridos, solo por mencionar algunos estresores.

5.9 Aspectos éticos

La presente investigación involucra a trabajadores operativos de una empresa metal mecánica, por lo tanto, se tuvieron presentes los aspectos éticos especificados en el Código ético del psicólogo (Sociedad Mexicana del Psicología, 2009) , de acuerdo con el artículo 50, se utilizó un lenguaje entendible para los participantes de dicho estudio. Además, se mantuvo la confidencialidad de los datos que arrojaran los instrumentos, tal como lo menciona el artículo 61 del mismo código de ética.

De acuerdo con los principios éticos de los psicólogos y códigos de conducta (American Psychological Association, 2010) y para efectos de este proyecto, se solicitó autorización institucional y se proporcionó a la empresa manufacturera metal mecánica información clara y precisa, acerca de la investigación e intervención que se realizó, de manera general, no individual. Con respecto a la norma denominada no plagio, no se presentó información, resultados o datos ajenos en cualquier parte del proyecto sin estar debidamente citados.

VI. Conclusiones

Con base en la literatura estudiada para realizar esta investigación se puede concluir que el estrés es inevitable pues es un esfuerzo de adaptación ante los diferentes estímulos que se presentan en la vida cotidiana y no necesariamente es negativo, lo que sí se puede evitar es llegar a un estado de distrés que afecte nuestra vida diaria.

Los hallazgos de esta investigación indican en su muestra un nivel moderado de estrés percibido, sin embargo, es importante atenderlo. Estos resultados coinciden con los reportados por Cozzo y Reich (2016) al reportar baja prevalencia de tensión en sus participantes.

Un aspecto importante de mencionar son los niveles altos de supervisión controlante hallados en la muestra participante, dichos datos no coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Juárez, Hindrichs, y Quezada, (2015) en la cual, sus participantes perciben una baja supervisión controlante. Tal discrepancia puede explicarse por el tipo de población, ya que en el estudio mencionado, se trató de profesionales de la salud donde las prácticas de supervisión difieren a las utilizadas en las empresas manufactureras.

En lo que refiere a la calidad de vida laboral, lo que más afecta la percepción de la CVT es el efecto del reconocimiento el cual presenta la calificación más baja en comparación con las demás dimensiones.

Por otro lado, y de manera inesperada, las variables del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral no tuvieron relación significativa con la Cuestionario de Estrés Percibido ni con la Escala de Supervisión controlante, lo que contradice los hallazgos de otros estudios, como el de Sarabia-Cobo et al. (2016) quienes encontraron una asociación negativa significativa entre el estrés laboral y la CVT en profesionales del área psicogeriátrica lo cual significa que a mayor estrés, menor calidad de vida en el trabajo.

Ante un entorno cada vez más complejo surge la necesidad de monitorear frecuentemente a las organizaciones a fin de identificar de manera continua los factores que pueden influir en el bienestar de los trabajadores, tales como estresores más comunes y así crear estrategias más específicas y constantes para atender dos aspectos importantes del estrés laboral: el individual y el organizacional, pues debemos recordar que el capital humano es lo más valioso de una organización.

“Ninguna acción organizacional tiene sentido si no contribuye a incrementar la calidad de vida de los trabajadores” (Brito, Nava, y Juárez, 2013, p.250).

VII. Referencias

- 2, A. (01 de 04 de 1970). *Ley Federal del Trabajo*. Obtenido de <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r222601.htm>
- Aguado, R. (2004). *Cultura organizacional*. México: Mc Graw Hill.

- Alegría, E., Leal, E., Arias, L., & Méndez, D. (2017). Integración de equipos de trabajo como un recurso para cambiar la autopercepción de los participantes. En L. Arias, *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*. (págs. 567-582). Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Alves, D., Cirera, O., & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, vol. 16, núm, 30, pp. 145-163.
- American Psychological Association. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. Obtenido de Facultad de Psicología UNAM:
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Anónimo. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, núm 20, 55-66.
- Argüelles, L., Quijano, R., & Fajardo, M. (2017). Rentabilidad y calidad de vida laboral. . *Revista Internacional Administración y Finanzas.*, 10(1), pp. 81-93.
- Arias, F. (2014). Análisis de las características psicométricas del Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa. En A. Juárez, *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos* (pág. p. 515). México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Arias, L. (2017). Calidad de vida de docentes, ejecutivos y trabajadores . En L. Arias, *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad* (págs. pp. 181-206). Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Ávila, J. (2014). “El estrés un problema de salud del mundo actual”. *Revista con Ciencia*, vol. 2, núm. 1, pp. 117-125.
- Avila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Con-ciencia*, vol. 2, núm. 1, pp. 115-124.

Bados, A., & García, E. (15 de 04 de 2010). *dspace diposit: Universidad de Barcelona*.

Recuperado el 23 de 11 de 2018, de Univerisdad de Barcelona:

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/12302/1/Reestructuraci%C3%B3n.pdf>

Barroso, F., & Arias, L. (2017). Enriquecimiento del trabajo y productividad en industrias maquiladoras textiles. Un estudio de calidad de vida laboral en el sureste de México. En L. Arias, *Calidad de vida en las organziaciones, la familia y la sociedad* (págs. 545-566). Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Barroso, G. (2009). Calidad de vida laboral en maquiladoras textiles yucatecas. Estudio de caso. Avance de investigación: diseño y administración de un instrumento cuantitativo. *Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA)*, p. 30.

Blake, R., & Mouton, J. (1980). *Un nuevo Grid Gerencial*. México: DIANA, S.A.

Brito, J., Nava, M., & Juárez, A. (2013). Validación factorial del Cuestionario de Estrés Percibido (PSS) en una muestra de Enfermeras en Morelos, México. En A. Juárez, *Investigaciones psicométricas de escakas osicosociales en trabajadores mexicanos* (pág. 515). México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Camacho, A., García, J., Noriega, L., Escobedo, J., & Juárez, A. (2015). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa: Un Estudio de Validez de Constructo en Trabajadores de Manufactura en México. En A. Juárez, *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos* (págs. 85-104). Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos : Plaza y Valdés.

Cámara, N., Carretero, J., Sánchez, J., & Reina, C. (2010). Efectividad de una intervención enfermera cognitivo conductual para disminuir el estrés en los profesionales sanitarios de

- los dispositivos de emergencias extrahospitalarias del SUMMA 112. *NURE inv.*, vol. 7, núm. 45.
- Campero, L., De Montis, J., & González, R. (2013). Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. *Universidad Nacional de Cuyo*, p. 94.
- Cautela, J. (1966). Treatment of compulsive behaviour by covert sensitization. *Psychological Record.*, Vol. 16 pp. 13-41. .
- Cedillo, L. (1999). *Psychosocial Risk Factors among Women Workers in the Maquiladora Industry in México. Disertación Doctoral*. USA: University of Massachusetts.
- Che, R., Bhe, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 28 (2), pp. 61-67.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, vol. 12, núm 2012, pp. 67-80.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress in studies of psychiatric and physical disorders. En S. Cohen, R. Kessler, & G. L., *Measuring stress: a guide for health and social scientists*. (págs. 122-148). New York: Oxford University Press.
- Cox, T. (1993). Stress research and stress management: putting theory to work. *HSE Contract Research Report*, No. 61, p.5.
- Cozzo, G., & Reich, M. (2016). Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. *Psiencia*, 8(1), pp.1-15.

- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Llanillo, M. E. (2016). *El estrés laboral en México, en: La micro y mediana empresa: un análisis desde la perspectiva económico-administrativa*. México: Ecorfan.
- D'Zurilla, T., & Nezu, A. (1982). *Social problem solving in adults*. New York: P.C. Kendall.
- Daza, F. (1998). Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales España*, 1-8.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, pp. 499-512.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, pp. 71-84.
- Ellis, A., & Grieger, R. (1977). *Handbook of rational-emotive therapy*. Nueva York: Springer.
- Fernández, J. (2012). Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral. *ResearchGate*, pp. 1-8.
- Fernández-Garrido, J. (2001). Programas de intervención en el desarrollo de la carrera laboral. En J. Buendía, & F. Ramos, *Empleo, Estrés y Salud* (págs. pp. 161-179). Madrid: Ediciones Pirámide,.
- Franco, N., Campos, A., Puig, J., & Gutiérrez, A. (2016). El estrés y su impacto en la productividad: estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas de Jiutepec, Morelos. En O. Aguilar, R. Posada, & N. Peña, *El estrés y su impacto en la productividad: estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México* (págs. 293-302). México: Ed. Pearson.
- García, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales*. México: Manual Moderno.

- García, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales*. México: Manual Moderno.
- García, B., Maldonado, S., Ramírez, M., & Lozano, M. (2013). Diagnóstico del nivel de estrés laboral y su relación con el apoyo social percibido en trabajadores de la salud mexicanos. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, Vol. 8, núm 1, pp.1350-1358.
- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M., & León, S. (2014). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia y trabajo*, vol. 16, núm. 50.
- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M., León, S., & Pando, M. (2014). *Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal administrativo de una universidad pública del Ecuador*. Ecuador: Soluciones gráficas.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2012). *Primal leadership: unleashing the power of emotional intelligence*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- González, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, pp. 259-270.
- González, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38 (2), 259-270.
- González, M. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género*, Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- González, N., Juárez, A., Camacho, A., Noriega, L., & Escobedo, J. (2015). Validez Factorial y Confiabilidad del Cuestionario del Contenido del Trabajo en Empleados del Sector Salud,

- México. En A. Juárez, *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos* (págs. 35-64). Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos: Plaza y Valdéz.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo: CVT GOHISALO. *Ciencia y Trabajo*, año 12, núm. 36, pp. 332-340.
- González, V., Zurriaga, R., & Peiró, J. (2002). Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 20, pp.11-21.
- Guerrero, E., & Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del Burnout en el ámbito educativo. *Salud mental*, vol. 28, núm. 5 pp. 27-33.
- Guerrero, E., & Vicente, F. (2001). *Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional y Afrontamiento del Estrés en el Profesorado*. Cáceres: Universidad de extremadura.
- Guizar, R. (2004). *Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones*. México: Mc. Graw Hill.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones (4ta ed.)*. México, D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hackman, J., & Oldman, G. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, vol. 50, pp. 159-170.
- Harrison, R. (1978). *Person-environment fit and job stress*. New York: Wiley.
- Hart, C. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 156-167.

- Hernández, I. e. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud pública en México*, 59 (2), pp. 183-192.
- Jacobson, E. (1938). *Progressive Relaxation*. Chicago: University of Chicago Press.
- Jenaro, C., Flores, N., González, F., Vega, V., & Cruz, M. (2009). Calidad de vida laboral en trabajadores en riesgos de exclusión social: modelo explicativo, evaluación y propuesta de mejora. *Revista Española de Discapacidad*, pp. 109-116.
- Johnson, J., & Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health* , pp. 1336-1342.
- Juárez, A., Hindrichs, I., & Quezada, B. (2015). Liderazgo estresante: desarrollo y validez psicométrica de la Escala de Supervisión Controlante en Profesionales de la Salud. En A. Juárez, *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos* (págs. 123-140). Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Juárez, B. (11 de Julio de 2018). Rotación de personal: los empleados no sólo se marchan por dinero. *El economista*.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, pp. 285-308. .
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Labrador, F. (1992). *Técnicas de relajación y desensibilización sistemática*. Madrid. Madrid: Fundación Universidad Empresa.
- Lau, R., & May, B. (1988). A Win-Win Paradigm for Quality of Worklife and Business Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 9 (3), 211-227.

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (9 de Junio de 2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones:
http://who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Linares, J., Robles, H., & Peralta, M. (2014). Modificación de la personalidad mediante una terapia cognitivo-conductual de afrontamiento al estrés. *Anales de Psicología*, vol. 30, núm 1, pp. 114-122.
- López-Araujo, B., & Osca, A. (2010). Influencia de algunas variables organizacionales sobre la salud y la accidentabilidad laboral. *Anales de Psicología*, (26) 1 pp. 89-94.
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., & Díaz, E. (2005). Evaluaciones de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé. EduPsykhé*, 3 (1), pp. 19-41.
- Meichenbaum, D. (1988). *Manual de inoculación de estrés*. México: Martínez Roca. México: Martínez Roca.
- Mensah, J. (2014). Mensah, J. (2014). Work stress and quality of work life, the mediating role of psychological capital. *Research Journal in Organizational Psychology & Educational Studies*, 3(5), pp.350-358.
- Mercado, P., Cernas, D., & Gil-Monte, P. (2016). Escala y autopercepción de la calidad de vida en el trabajo del personal técnico de atención primaria a la salud. En J. Patlán, *Calidad de vida en el trabajo* (pág. pp. 280). México, D.F.: El Manual Moderno S.A. de C.V.

- Merín, J., Cano, A., & Tobal, J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *. Ansiedad y estrés.*, 1(2), p. 19.
- Molina, J., Pérez, A., Lizárraga, G., & Larrañaga, A. (2018). Análisis de la calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *Investigación y pensamiento crítico*, p. 23.
- Monat, A., & Lazarus, R. (1991). *Stress and coping: an anthology*. New York: Columbia University Press.
- Moral, J., & Cázares, F. (2014). Validación de la escala de estrés percibido (PSS-14) en la población de dentistas colegiados de Monterrey. *Ansiedad y estrés*, 20(2-3), 193-209.
- Moreno, B., Corso, S., Sanz-Vergel, A., Rodríguez-Muñoz, A., & Boada, M. (2010). El burnout y el engagement en profesiones de Perú: aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *. Ansiedad y estrés*, 16(2), pp. 293-307.
- Nadler, D., & Lawler, E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, vol. 11, issue 3, p.20.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *. Revista educación*, 33 (2), 171-190.
- Navarro, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral, estrategia operativa. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 55 (215) pp. 86-98.
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). ¡Auxilio estrés! Salud mental en el trabajo. *Trabajo. Revista de la OIT*, pp. 2-4.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Turín, Italia: Organización Internacional del Trabajo.

- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud . (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Orlandini, A. (1999). *El estrés: qué es y como superarlo*. México: . La ciencia para todos. 2da Edición.
- Ortiz, J., & Arias, F. (2009). Ortiz, J. y Arias, F. (2009), “El desgaste profesional (burnout) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. *Ciencia y Trabajo*, año 11, núm. 34, pp. 222-226.
- Padilla, V., Peña, J., & Arriaga, A. (2006). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. . *Psicología y Salud*, , 16 (1), 79-85.
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*, vol. 23, núm. 2, pp. 121-133.
- Patlán, J. (2017). Efectos del burnout y la sobrecarga en dos factores de la calidad de vida en el trabajo. . En L. Arias, *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad*. (págs. 409- 423). Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Peiró, J. (2002). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, núm. 13, pp.18-38.
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema S.A.

- Peiró, J., Ramos, J., & González, V. (1994). Intervención organizacional para el control del estrés laboral. En J. Peiró, & J. Ramos, *Intervención psicosocial en las organizaciones* (págs. pp.544-585). Barcelona.
- Perez-Zapata, D., & Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud y sociedad*, 172-180.
- Pulido, M. (2013). México, líder mundial en estrés laboral. *Semanario de la UAM*, pp. 4-5.
- Ramirez, J., & González, M. (2012). Estrategias cognitivo-conductuales para el manejo del estrés en alumnos mexicanos de bachillerato internacional. *Alternativas en psicología*, pp. 26-38.
- Remor, E., & Carroble, J. (2001). Versión española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*, 9 (1), 195-201.
- Richardson, K., & Rothstein, H. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(1), pp. 69-93.
- Richardson, K., & Rothstein, H. (2008). Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 13, no. 1, pp. 69-93.
- Rivera, A., Pineda, P., & Rodríguez, M. (2016). *Factores psicosociales, estrés y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la asociación Mundos Hermanos en las sedes de Manizales, Villamaría, Chinchiná y Pereira*. Colombia: Universidad de Manizales.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.

- Rodríguez, A. (1999). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, M., Aguilera, M., Rodríguez, R., López, M., & García, S. (2011). Efectividad del programa de intervención cognitivo-conductual para disminuir los síntomas de estrés y el síndrome de burnout en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública. *Waxapa*, Vol. 2, no. 5.
- Sandín, B. (1995). El estrés,. En A. Belloch, B. Sandín, & F. Ramos, *Manual de Psicopatología* (págs. pp .4-52). McGraw Hill.
- Sarabia-Cobo, L., Diez, S., San Millán, S., Salado, L., & Clemente, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27 (2), pp. 48-52.
- Sarabia-Cobo, L., Diez, S., San-Millán, S., Salado, L., & Clemente, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27 (2), pp. 48-52.
- Saupe, R. (2002). Qualidade de vida de estudantes de enfermagem conforme Escala de Flanagan . *Ciencia, Cuidado e Saud*, 1 (2) pp. 287-293.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Van-Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness and absenteeism . *Journal of Organizational Behaviour*. , 30, pp. 893-917.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo en México: avances, retos y desafíos*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Revista Psicothema*, vol. 14, núm. 4, pp. 828-836.

- Selye, H. (1976). Stress without Distress. En G. Serban, *Psychopathology of Human Adaptation* (págs. 137-146). New York: Springer US.
- Sheel, S., Sindhwani, B., Goel, S., & Pathak, S. (2017). Quality of Work life, employee performance and career growth oppotunities: a literature review. . *International Journal of Multidisciplinary Research*, Vol. 2, núm 2. pp. 291-300.
- Siegel, S., & Castellán, N. (2005). *Estadística no paramétrica*. México: Trillas.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Occupational Health Psycho*, vol. 1, núm 1, pp. 27-41.
- Sociedad Mexicana del Psicología. (2009). *Código ético del psicólogo*. México: Trillas.
- Somavía, J. (2014). *El trabajo decente. Una lucha por la dignidad humana*. Santiago, Chile.: Organización Internacional del Trabajo.
- Straub, R. (2012). *Health Psychology: A biopsychosocial Approach*. New York: Worth Publishers.
- Trigo, T. e. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Rev. Psiq. Clin*, 34 (5) 223-233.
- Villalobos, M. (2010). Estudio de una Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales. *Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana*, pp. 1-26.
- Walton, R. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, 15 (1), pp. 11-21.
- Whoqol Group . (1998). The World Health Organization Quality of Life. *Social Science and Medicine*, 10, 1403-1409.

Zohurul, I., & Sienghtai, S. (2009). Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone. *ILO Conference on Regulating for Decent Work*. Geneva.

VIII. Anexos

1. Carta descriptiva del Taller para el manejo del estrés percibido. Sesión 1.

Taller para el manejo del estrés percibido					
Objetivo general: Mediante la intervención cognitivo conductual dotar a los trabajadores de estrategias de afrontamiento y control sobre las situaciones imprevistas, coadyuvar a la disminución del estrés percibido y el sobreinvolucramiento					
Objetivo específico: Brindar a los colaboradores estrategias de afrontamiento ante el estrés mediante la técnica de control del pensamiento.					Sesión 1
Título de la sesión	Técnica	Contenido	Dinámica	Duración	Material
Inicio del programa de intervención con técnicas cognitivas conductuales en trabajadores con alto estrés percibido.	Presentación	I. Descripción general del tratamiento	1. Presentación de los encargados 2.. Presentación de los participantes 3. Encuadre: objetivos del tratamiento, duración de las sesiones y aclaración de dudas	10 min	Presentación en Power Point
	Psicoeducativa	II. Educación sobre el estrés laboral, esquema ABC y pensamientos irracionales de Albert Ellis	4. Definiendo el estrés laboral 5. Exposición sobre el esquema ABC 6. Exposición sobre los pensamientos irracionales	35 min	Presentación en Power Point
	Didáctica	III. Ejemplificación de situaciones estresantes.	7. Dinámica sobre el esquema ABC y los pensamientos irracionales	15 min	Formato ABC impreso y bolígrafo
Indicador: Afrontamiento del estrés					

2. Carta descriptiva del Taller para el manejo del estrés percibido. Sesión 2.

Taller para el manejo del estrés percibido					
Objetivo general: Mediante la intervención cognitivo conductual dotar a los trabajadores de estrategias de afrontamiento y control sobre las situaciones imprevistas, coadyuvar a la disminución del estrés percibido y el sobreinvolucramiento					
Objetivo específico: Dotar a los participantes de herramientas basadas en las técnicas de autocontrol y solución de problemas con la finalidad de lograr un mayor control sobre la toma de decisiones en las situaciones imprevistas de la vida					Sesión 2
Título de la sesión	Técnica	Contenido	Dinámica	Duración	Material
Toma de decisiones, solución de problemas y autocontrol ante las situaciones inesperadas	Psicoeducativa	I. Educación sobre las técnicas de autocontrol y la técnica de solución de problemas para la toma de decisiones	1. Explicación de las técnicas de autocontrol 2. Exposición de la técnica de solución de problemas.	30 min	Presentación en Power Point
	Demostrativa	IV. Ejemplificación del autocontrol	3. Proyección de un video ejemplificando las técnicas de autocontrol	10 min	Video
	Didáctica	IV. Llevar a cabo la técnica de solución de problemas	4. Identificar las situaciones desencadenantes de estrés mas comunes, ejemplificarla, brindar distintas soluciones pensando en los pros y contras y elegir la más adecuada entre todos los integrantes.	20 min	Papel bond y plumones.
Indicador: Control sobre las situaciones imprevistas					

3. Carta descriptiva del Taller para el manejo del estrés percibido. Sesión 3.

Taller para el manejo del estrés percibido					
Objetivo general: Mediante la intervención cognitivo conductual dotar a los trabajadores de estrategias de afrontamiento y control sobre las situaciones imprevistas, coadyuvar a la disminución del estrés percibido y el sobreinvolucramiento					
Objetivo específico: Modificar las ideas irracionales de los participantes relacionados con el sobreinvolucramiento a fin de disminuir los síntomas de estrés percibido.					Sesión 3
Título de la sesión	Técnica	Contenido	Dinámica	Duración	Material
El sobreinvolucramiento como factor que propicia la aparición de síntomas de estrés laboral	Psicoeducativa	I. Educación sobre el sobreinvolucramiento, afectaciones y pensamientos irracionales.	1. Explicación acerca de ¿Qué es el sobreinvolucramiento? 2. Afectaciones a la salud y a las diferentes esferas de la vida del trabajador. 3. Pensamientos irracionales ligados al sobreinvolucramiento.	20 min	Presentación en Power Point
	Mesa redonda	III. Ejecutar la técnica de reestructuración cognitiva	4. Ejemplificar los pensamientos irracionales relacionados con el sobreinvolucramiento y mediante una mesa redonda debatir sobre el reemplazo de esas ideas por otras más adaptativas.	20 min	Pizarrón y plumones
	Cierre	IV. Cierre del taller	5. Retroalimentación, dudas y agradecimientos.	10 min	Presentación en Power Point
	Evaluación	V. Evaluación del taller	6. Cuestionario para conocer el aprendizaje de los colaboradores	10 min	Cuestionarios impresos, bolígrafos.
Indicador: Sobreinvolucramiento					

4. Carta descriptiva del Taller de estilos de liderazgo. Sesión 1

Taller de identificación de estilos de liderazgo					
Objetivo general: Identificar mediante una batería de pruebas psicométricas, el estilo de liderazgo de los supervisores.					
Objetivo específico: Aplicar la batería de pruebas psicométricas sobre estilos de liderazgo.					Sesión 1
Título de la sesión	Técnica	Contenido	Dinámica	Duración	Material
Aplicación de pruebas psicométricas para la identificación de estilos de liderazgo	Presentación	I. Descripción general del tratamiento	1. Presentación de los encargados y participantes 2. Encuadre: objetivos del taller, duración de las sesiones y aclaración de dudas.	10 min	Presentación en Power Point
	Diagnóstico	II. Aplicación del test de Estilos de Liderazgo	3. El moderador leerá las indicaciones a los supervisores en voz alta 4. Los supervisores contestarán el instrumento.	25 min	Perfil de estilos de liderazgo impreso, bolígrafo.
	Diagnóstico	II. Aplicación del Perfil de estilos de liderazgo	5. Un operador subordinado de cada supervisor contestará el cuestionario, los supervisores no sabrán quien contestó dicho	25 min	Test de liderazgo impreso y bolígrafo.

5. Carta descriptiva del Taller de estilos de liderazgo. Sesión 2

Taller de identificación de estilos de liderazgo					
Objetivo general: Identificar mediante una batería de pruebas psicométricas, el estilo de liderazgo de los supervisores.					
Objetivo específico: Dotar a los participantes de información sobre la importancia del líder en la organización, los tipos de liderazgo y su influencia en la productividad.					Sesión 2
Título de la sesión	Técnica	Contenido	Dinámica	Duración	Material
Influencia del líder en la producción y estilos de liderazgo	Psicoeducativa	I. Educación sobre el concepto de líder y liderazgo.	1. Exposición sobre el concepto de líder, sus características y los componentes del liderazgo. 2. Exposición sobre los estilos de liderazgo.	20 min	Presentación en Power Point
	Didáctica	II. Identificación de estilos de liderazgo.	3. Ponderar cada estilo de liderazgo de acuerdo a la identificación de los supervisores con cada uno de ellos.	10 min	Formato impreso, bolígrafo.
	Psicoeducativa	III. Educación sobre las características de un buen líder.	4. Exposición: ¿Cómo ser un buen líder?.	20 min	Papel bond y plumones.
	Demostrativa	IV. Ejemplificación de las características de un buen líder.	5. Presentación de un video titulado "Cómo ser un buen lider".	10 min	Video, lap top, bocinas, proyector.

6. Carta descriptiva del Taller de estilos de liderazgo. Sesión 3

Taller de identificación de estilos de liderazgo					
Objetivo general: Identificar mediante una batería de pruebas psicométricas, el estilo de liderazgo de los supervisores.					
Objetivo específico: Informar a los supervisores de manera individual el tipo de liderazgo predominante en cada uno de ellos, explicar ventajas y desventajas.					Sesión 3
Título de la sesión	Técnica	Contenido	Dinámica	Duración	Material
Retroalimentación de resultados de las pruebas psicométricas	Psicoeducativa	I. Devolución de resultados: tipo de liderazgo predominante.	1. Explicación sobre el tipo de liderazgo predominante en el supervisor. 2. Explicación de la percepción de un subordinado sobre su estilo de liderazgo.	20 min	Presentación en Power Point
	Psicoeducativa	II. Ventajas y desventajas del estilo o los estilos resultantes	3. Se explicarán las ventajas y desventajas de poseer las características de los estilos de liderazgo arrojados por las pruebas psicométricas.	20 min	Presentación en Power Point
	Psicoeducativa	III. Tips para mejorar el tipo de liderazgo	4. Se darán sugerencias para la mejora del liderazgo.	10 min	Presentación en Power Point
	Cierre	IV. Cierre del taller	5. Retroalimentación, dudas y agradecimientos	10 min	Presentación en Power Point

7. Listado de actividades para atender factores psicosociales (negativos) causantes del estrés organizacional



PROPUESTA DE ACTIVIDADES PARA LA ATENCIÓN DE FPS NEGATIVOS CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL.

El presente documento enlista una serie de propuestas de actividades o cambios organizacionales para atender los factores psicosociales negativos resultantes del diagnóstico sobre estrés laboral (alta demanda, bajo control, bajo apoyo social, alta inseguridad laboral, alto esfuerzo extrínseco y baja recompensa), ya que para intervenir en estos aspectos será necesario modificar los procesos organizacionales, en busca de mejorar las condiciones laborales que los generan.

La propuesta de intervención ante los seis factores mencionados anteriormente es la siguiente:

1. Sobre las demandas laborales se propone:

- Mantener un stock para no alterar las cargas de trabajo en situaciones de alta demanda.
 - Planificar las metas con plazos alcanzables.
 - Definir claramente las responsabilidades en cada puesto de trabajo.
 - Mejorar la organización del trabajo con estrategias como “5S”
2. Para atender el bajo control se sugiere:
- Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones acerca de la organización laboral.
 - Desarrollar nuevas competencias, conocimientos y habilidades en los empleados.
3. Sobre el bajo apoyo social se propone:
- Organizar actividades sociales ya sea dentro o fuera de la escuela como conformar un equipo de fútbol.
 - Organizar reuniones mensuales para festejar a los cumpleaños con sus compañeros.
 - Promover la ayuda mutua.
 - Reuniones de confrontación
 - Programas de socialización y recreación.
4. Ante la alta inseguridad laboral se enlista:
- No brindar a los trabajadores más de dos contratos por tiempo determinado
 - Realizar planes a futuro con respecto a la situación laboral y darla a conocer a todos.
5. Acerca del alto esfuerzo extrínseco se recomienda:

- Realizar estudios sobre cargas laborales.
- División del trabajo
- Delegar responsabilidades a otros miembros del área
- Respetar el máximo de horas extras por día de acuerdo con la Secretaría del Trabajo.
- Diseño de espacios físicos y maquinaria (ergonomía).

6. En cuanto a la baja recompensa se sugiere:

- Identificar las motivaciones intrínsecas y extrínsecas de los trabajadores mediante la aplicación de un cuestionario para diseñar un programa de recompensas
- Remuneración compensatoria acorde al esfuerzo
- Incentivos de reconocimiento de estima (empleado del mes o elogiar abiertamente el buen desempeño),
- Posibilidad de crecimiento conforme a logros (planes de carrera).

8. Cronograma de actividades de intervención en una empresa metal mecánica

Horario	Febrero			
	Martes 11	Martes 18	Martes 25	Jueves 27
9:00-9:30 hrs				
9:30-10:00 hrs				
10:00- 10:30 hrs			Taller sobre el manejo del estrés	
10:30- 11:00 hrs				
11:00-11:30 hrs	Medición 1: CVT	Medición 1: Estrés laboral y CVT		
11:30-12:00 hrs				
12:00-12:30 hrs				
12:30-13:00 hrs				
13:00-13:30 hrs				
13:30-14:00 hrs				
14:00-14:30 hrs				
14:30-15:00 hrs				Taller estilos de liderazgo
15:00-15:30 hrs				
15:30-16:00 hrs				
16:00- 16:30 hrs				
16:30- 17:00 hrs				

Horario	Marzo					
	Martes 3	Jueves 5	Martes 10	Jueves 12	Martes 17	Jueves 19
9:00-9:30 hrs						
9:30-10:00 hrs						
10:00- 10:30 hrs	Taller sobre el manejo del estrés (16 participantes)		Taller sobre el manejo del estrés (16 participantes)			
10:30- 11:00 hrs						
11:00-11:30 hrs					Medición 2: Estrés laboral y CVT	Medición 2: Estrés laboral y CVT
11:30-12:00 hrs						
12:00-12:30 hrs						
12:30-13:00 hrs						
13:00-13:30 hrs						
13:30-14:00 hrs						
14:00-14:30 hrs						
14:30-15:00 hrs		Taller estilos de liderazgo		Taller de estilo de liderazgo		
15:00-15:30 hrs						
15:30-16:00 hrs						
16:00- 16:30 hrs						
16:30- 17:00 hrs						



Cuernavaca Mor., a 30 de Mayo de 2022
FPSIC/SPOSG/MAEST/2021/217
ASUNTO: Votos Aprobatorios

DR. GABRIEL DORANTES ARGANDAR
COORDINADOR ACADÉMICO
DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T E

Por este medio, me permito informar a usted el dictamen de los votos aprobatorios de la tesis titulada: **“Estrés laboral y Calidad de vida en el trabajo en personal operativo”** trabajo que presenta el C. **“Itzel Danaé Pegueros Araiza”**, quien cursó la MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA perteneciente a la Facultad de Psicología de la UAEM, en las instalaciones de la Facultad de Psicología.

Sirva lo anterior para que dicho dictamen permita realizar los trámites administrativos correspondientes para la presentación de su examen de grado.

A T E N T A M E N T E

VOTOS APROBATORIOS			
COMISIÓN REVISORA	APROBADO	CONDICIONADA A QUE SE MODIFIQUEN ALGUNOS ASPECTOS*	SE RECHAZA*
DR. LUIS FERNANDO ARIAS GALICIA	X		
DR. ARTURO JUÁREZ GARCÍA	X		
DRA. ELDA IVETTE GUZMÁN BALLESTEROS	X		
MTRA. MARISA GARCÍA HORNEFFER	X		
DR. SERGIO SEDANO JIMÉNEZ	X		

*En estos casos deberá notificar al alumno el plazo dentro del cual deberá presentar las modificaciones o la nueva investigación (no mayor a 30 días).

C.c.p.- Archivo



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

MARISA GARCÍA HORNEFFER | Fecha:2022-05-31 10:42:04 | Firmante

kaQrv+WGcJbWv9WNfWuw/Ts3uz4Xip5Ux8FnquykOLMUWYjx7vrW4gfsOeml1JZzLvap5F3gfi8MTs42qL/SNN4dfMfx7ARAI8vrVL53+XKsZ/PCI3wHP16yLi74ouSVJPow7KRLsu pLCTA+pVd6ZnxcTRxypYb4hA9KJqqbBYyxfYM1aKbF6oulzDImAB+T51Bs+t6502aJXNakmK0FqkqYF2C2xEEdoJwvuaHFzRmUcVd8S7+0FJeWsjFahm5hNoxX/sNFIG8xZgBi S1Tc8Aegu3eeCLiPahBkrkncMcUurlqYnqMGUV4dH4fKkel66KudiMOHoLQ57hMypLWbw==

ELDA IVETTE GUZMAN BALLESTEROS | Fecha:2022-06-02 12:15:22 | Firmante

Po+q564ZpHXbjL69cMQMDtRJI/TCrc93g93FwNwsEiWxton2N5tqcwKLZ7JZzxQmqmLlErq6zPoKV92J39szVoGF1M0AaCikQoJByAQRb2r5qxa0pxuX80/ljzpWMhEyo2WX87C AKFaNqU9N2oOdkObZy/amwN/HS0MEYlwiTqWD+NFHCplg6667wDdh2+DIUCt2YAIWI2snxCVLgNvUgotZPIKzns1I0k8bSv+ZDEXX9nY2FJ2yKbt8MU9MZL15zAJr7CQoSBO ANO3QKwp6WuYMKSWmE2uYMr2a3Yno9f67q766MaCbnFPhleOG+2x32/ax+IhIrhX692sg==

LUIS FERNANDO ARIAS GALICIA | Fecha:2022-06-02 17:48:09 | Firmante

dSskZU3xsNf/P5kPrOwSW3fpBjKU5yizZjWvTMfoXsbA4pCvtjmjHO/1HU2kqKtsT8mLA+pFm1pyQDWmlYlZ2nTOggZe1ve2QOxTwxjFTI86phd1q7Gu5v09nSrLIAaZ4I0EnFLB SGa88FGzI3cdkMwU/RRysi7WW4gdgUEtmDP7pZUL6mgPdbWtqZMX5IpczVZbAP5BZKID7LMFDO4sqx2wfkZrIkDbY0xBm5CW+WSsc/52Dd/6h09A19qON3LqRyq5XhhBr4F LShwQ5SOI2M4zeOdmym1fHUQ9weWNFDpznCoNP++aGdP2EXZdLgTUaeme12ZYHj5Yn6nXlW==

ARTURO JUAREZ GARCIA | Fecha:2022-06-02 19:40:31 | Firmante

Vk05soCL71imYbnBNLRtZ4F3mT2aF3Cx1AEW0JpLi4uqKc0pUNrNag1eZ40AVyZ1RPPjctYtTiBgCaRLcomomxtQjG25ylsU06OpdZHxaKAJMwDREtkWNEVWWRDrrm5f hWXAYaQtgWLnGFdgbtV5iNgN3+T/ZFnXJwREYkPldMU5KVIz0Fh6PALkopmM+QRIVXKwTsielMZOOai/CsyxwrcyBFA7z2PHHWc2F829o1oswslryd95fzMY/4YYcncjEBotiu S5KPvQRfilitqsyvluk3sw1JY4B6h1Y5AbH4vIAAmVF7mY2UUS/mxnYq1EaMFFRyJQOAx46gGg==

SERGIO SEDANO JIMENEZ | Fecha:2022-06-03 16:38:10 | Firmante

FaDVTUvUokcNXC+H9zRDEAoVVNPXI5VUGUHOyqVBdkcAlHy7xoS/Y4yCEYQb029LxTjFtd2HqLLCkG5Cfs66Ls+MutctR/rDOsbgu3r98NmPFC+LOTcljVUGgvMYVHjQtgTBIY DePF474v+dn7Mx1ZoaHIT+Y5D5atFgJ5yTeV8HjZ8JaZ++eOIPhvZ5KGfElp0SLfLzF1Z8DI1dxhH1ojWcSTFB8SkVTJwuEH5FniVs7T4s2S7aoaE6jGvUE6iOwkBcC+fz7kbJgA no3D8oLyMzvMhn+CM73j71RxtJ1pg79E6nCGbjGt+huO+P2b5BHJbkotCF6uwB6aEcg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



hoKrp2L6x

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/5p05dEDXooF5FdQ1wSfmlWY3Vpgs3Eh6>

