



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DE TUNGURAHUA EXTENSIÓN AMBATO EN EL PERÍODO ABRIL – NOVIEMBRE DEL 2012”.**

Requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Clínica

**Autora:** Acosta Acosta, Maritza Gabriela

**Tutora:** Psc. Betancourt Ulloa, Nancy del Carmen

**Ambato – Ecuador**

**Junio, 2014**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DE TUNGURAHUA EXTENSIÓN AMBATO EN EL PERÍODO ABRIL – NOVIEMBRE DEL 2012” de Acosta Acosta Maritza Gabriela, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurador examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Enero del 2014

LA TUTORA

---

Psc. Betancourt Ulloa, Nancy del Carmen

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DE TUNGURAHUA EXTENSIÓN AMBATO EN EL PERÍODO ABRIL – NOVIEMBRE DEL 2012”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, Enero del 2014

LA AUTORA

---

Acosta Acosta Maritza Gabriela

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Enero del 2014

LA AUTORA

---

Acosta Acosta Maritza Gabriela

## **APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DE TUNGURAHUA EXTENSIÓN AMBATO EN EL PERÍODO ABRIL – NOVIEMBRE DEL 2012”, de Acosta Acosta Maritza Gabriela, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica.

Ambato, Junio del 2014

Para constancia firman:

---

**PRESIDENTE/A**

---

**1er VOCAL**

---

**2do VOCAL**

## **DEDICATORIA**

La familia es una de las joyas más preciadas que uno puede tener, sin la familia uno no puede conseguir la fuerza necesaria para alcanzar las metas.

Como un pequeño reconocimiento a su cariño y apoyo incondicional dedico esta tesis a mi familia, en especial a mi hija Doménica quien me prestó el tiempo que le pertenecía para que yo pudiera cumplir con mis estudios y quien es el motor que me impulsa a funcionar y ser cada día mejor.

Con amor Gaby.

## **AGRADECIMIENTO**

Una meta más en mi vida se ha cumplido, agradezco a Dios por colmarme de salud y de vida. A mis padres porque sin escatimar esfuerzo alguno han sacrificado gran parte de su vida para educarme y convertirme en una persona de provecho, especialmente a mi madre, quien cuidó de mi hija mientras realizaba mis estudios, a mis tías Miryam y Christina, por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, a mi esposo, por compartir mis penas y alegrías, mis pequeñas victorias y mis dolorosos fracasos, siempre recibiendo de él la palabra de aliento que me dio la fuerza para seguir luchando. A ustedes mi infinita gratitud por lo que soy, por todo el tiempo que les robé pensando en mí y porque nunca podré pagarles todo ni aún con las riquezas más grandes de este mundo.

A los involucrados en mi formación profesional, a la Universidad Técnica de Ambato, al selecto grupo de docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, a la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua por abrirme sus puertas, a mi tutora Psc. Nancy Betancourt quien con su conocimiento ha sido la guía idónea, a James Hannum por su valiosa ayuda.

A Dios y a ustedes debo este logro y con ustedes lo comparto.

Por esto y más, Gracias.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### PÁGINAS PRELIMINARES

<b>PORTADA</b>	i
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b>	ii
<b>AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO</b>	iii
<b>DERECHOS DE AUTOR</b>	iv
<b>APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR</b>	v
<b>DEDICATORIA</b>	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	xiv

<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
---------------------	---

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

<b>1.1.- Tema De Investigación</b>	2
<b>1.2.- Planteamiento Del Problema</b>	2
<i>1.2.1.- Contextualización Del Problema</i>	2
<i>1.2.2.- Macro</i>	2
<i>1.2.3.- Meso</i>	3
<i>1.2.4.- Micro</i>	3
<i>1.2.5.-Árbol de Problemas</i>	4
<i>1.2.6.-Análisis Crítico</i>	5
<i>1.2.7.-Prognosis</i>	6
<i>1.2.8.- Formulación Del Problema</i>	6
<i>1.2.9.- Preguntas Directrices</i>	6
<i>1.2.10.-Delimitación</i>	7
<b>1.3.- Justificación</b>	7
<b>1.4.- Objetivos</b>	8
<i>1.4.1.- Objetivo General</i>	8
<i>1.4.2.- Objetivos Específicos</i>	8

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

<b>2.1.- Antecedentes Investigativos</b>	9
<b>2.2.- Fundamentación Filosófica</b>	11
<b>2.3.- Fundamentación Psicológica</b>	11
<b>2.4.- Fundamentación Legal</b>	12
<b>2.5.- Red de Inclusiones Conceptuales</b>	16



2.5.1.- <i>Variable Independiente</i>	17
2.5.2.- <i>Variable Dependiente</i>	18
<b>2.6.- Categorías Fundamentales</b>	19
2.6.1 Variable: Estrés Laboral	19
Salud Definición	19
Evolución del Concepto de salud	20
Factores determinantes de la salud	22
Trabajo Definición	24
Funciones psicosociales del trabajo	25
El Estrés Definición	27
Eustress y Distress	28
Estresores	28
Fuentes de estrés	30
Estrés autoimpuesto	31
Consecuencias del estrés	32
La respuesta del cuerpo al estrés	32
El síndrome de adaptación general	33
El estrés y el sistema endócrino	34
El estrés y el sistema inmunológico	35
Moderadores psicológicos del estrés	36
Afrontamiento del Estrés	38
Estrategias de Afrontamiento	39
El Estrés Laboral Definición	41
Estresores Laborales	42
El estrés del rol	43
Consecuencias del Estrés Laboral	45
Síndrome de Burnout y Mobbing	45
Relación entre profesiones y el grado de estrés	46
2.6.2 <i>Variable: Relaciones Familiares</i>	48
Reseña Histórica del Modelo Sistémico	48
Conceptos Fundamentales	51
Método Terapéutico	52
La Familia Escuela Estructural Sistémica	54
La familia en constante transformación	56
La familia como un sistema activo y autorregulado	56
La familia como sistema abierto en interacción con otros sistemas	57
El Ciclo de la Familia	58
Relaciones Familiares Definición	65
Subsistema Conyugal	65
Subsistema Parental	66
Subsistema Fraternal	66
Propiedades de la familia como sistema	66
Las teorías “económicas” de las relaciones	68
Justicia distributiva	70
La teoría de la equidad	70

Dimensiones de las relaciones	71
Mantenimiento de las relaciones	72
<b>2.7.- Hipótesis</b>	72
2.7.1.- <i>Hipótesis General</i>	72
2.7.2.- <i>Hipótesis Específica</i>	73
<b>2.8.- Señalamiento De Variables</b>	73

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

<b>3.1.- Enfoque Investigativo</b>	74
<b>3.2.- Modalidad Básica De Investigación</b>	74
<b>3.3.- Nivel o Tipo De Investigación</b>	75
<b>3.4.- Población Y Muestra</b>	75
<b>3.5.- Operacionalización De Variables</b>	75
3.5.1.- <i>Matriz De Operación De Variable Independiente</i>	75
3.5.2.- <i>Matriz De Operación De Variable Dependiente</i>	78
<b>3.6.- Técnicas e Instrumentos</b>	79
<b>3.7.- Recolección de Información</b>	81
<b>3.8.- Procesamiento y Análisis</b>	81

### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

<b>4.1.- Análisis de Datos</b>	83
4.1.1 <i>Análisis e Interpretación de las Relaciones Familiares de los encuestados</i>	84
4.1.2 <i>Análisis e Interpretación de las Relaciones Familiares en el Género Masculino</i>	85
4.1.3 <i>Análisis e Interpretación de las Relaciones Familiares en el Género Femenino</i>	86
4.1.4 <i>Análisis e Interpretación de las Relaciones Familiares Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</i>	88
4.1.5 <i>Análisis e Interpretación de las Relaciones Familiares por Estado Civil</i>	91
4.1.6 <i>Análisis e Interpretación del Estrés laboral en los encuestados</i>	92
4.1.7 <i>Análisis e Interpretación del Estrés Laboral en el Género Masculino</i>	93
4.1.8 <i>Análisis e Interpretación del Estrés Laboral en el Género Femenino</i>	94
4.1.9 <i>Análisis e Interpretación del Estrés Laboral Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</i>	96
4.1.10 <i>Análisis e Interpretación del Estrés Laboral por Estado Civil</i>	98
4.1.11 <i>Análisis e Interpretación de la Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares por Género</i>	100
4.1.12 <i>Análisis e Interpretación de la Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares</i>	102
4.1.13 <i>Análisis e Interpretación de la Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares</i>	105

4.1.14 <i>Análisis e Interpretación de la Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares por Género</i>	106
<b>4.2.- Interpretación de Resultados</b>	107
<b>4.3.- Verificación De Hipótesis</b>	109
4.3.1.- <i>Hipótesis General</i>	109
4.3.2.- <i>Hipótesis Específica</i>	113

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>5.1.-Conclusiones</b>	116
<b>5.2.-Recomendaciones</b>	117

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA**

<b>6.1.- Datos Informativos</b>	118
<b>6.2.- Antecedentes De La Propuesta</b>	118
<b>6.3.- Justificación</b>	119
<b>6.4.- Objetivos</b>	120
<b>6.5.- Análisis De Factibilidad</b>	120
<b>6.6.- Fundamentación Científico – Técnica</b>	121
<b>6.7.- Modelo Operativo</b>	132
<b>6.8.- Administración de la Propuesta</b>	142
6.8.2 <i>Recursos institucionales</i>	142
6.8.3 <i>Recursos humanos</i>	142
6.8.4 <i>Recursos materiales</i>	142
6.8.5 <i>Presupuesto</i>	142
<b>6.9.- Cronograma</b>	143
<b>6.10 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta</b>	144

## **REFERENCIAS**

Bibliografía	145
Linkografía	147
Citas Bibliográficas – Base de Datos UTA	149
Anexos	150
Anexo A	150
Anexo B	153

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Estresores	43
Tabla 2. Matriz de Operación de Variable Independiente	75
Tabla 3. Matriz de Operación de Variable Dependiente	78
Tabla 4. Niveles de Estrés Laboral	80
Tabla 5. Recolección de Información	81
Tabla 6. Áreas Temáticas	130
Tabla 7. Fase Inicial: Inducción	132
Tabla 8. Fase II: Detección y Definición	133
Tabla 9. Fase III: Diseño del Programa	135
Tabla 10. Fase IV: Desarrollo del Programa	137
Tabla 11. Fase V: Evaluación	141
Tabla 12. Presupuesto	142
Tabla 13. Cronograma	143
Tabla 14. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta	144

## TABLAS ESTADÍSTICAS

4.1.1.- <i>Tabla Relaciones Familiares de los encuestados</i>	83
4.1.2.- <i>Tabla Relaciones Familiares en el Género Masculino</i>	85
4.1.3.- <i>Tabla Relaciones Familiares en el Género Femenino</i>	86
4.1.4.- <i>Tabla Relaciones Familiares Diferencias entre el Género Masculino y Género Femenino</i>	87
4.1.5.- <i>Tabla Relaciones Familiares por Estado Civil</i>	89
4.1.6.- <i>Tabla Estrés Laboral en los encuestados</i>	91
4.1.7.- <i>Tabla Estrés Laboral en el Género Masculino</i>	93
4.1.8.- <i>Tabla Estrés Laboral en el Género Femenino</i>	94
4.1.9.- <i>Tabla Estrés Laboral Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</i>	95
4.1.10.- <i>Tabla Estrés Laboral por Estado Civil</i>	97
4.1.11.- <i>Tabla Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares por Género</i>	99
4.1.12.- <i>Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares</i>	101
4.1.13.- <i>Tabla Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares</i>	104
4.1.14.- <i>Tabla Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares por Género</i>	106
4.3.1.1 <i>Tabla de Presentación de los datos de frecuencias observadas</i>	111
4.3.1.2 <i>Tabla de Presentación de los datos de frecuencias esperadas</i>	111
4.3.1.3 <i>Tabla de Cálculos de Chi cuadrado Hipótesis General</i>	112
4.3.2.1 <i>Tabla de Cálculos de Chi cuadrado Hipótesis Específica</i>	114
4.3.2.2 <i>Tabla de Correlaciones</i>	115

## ÍNDICE GRÁFICOS

Grafico 1. Árbol de Problemas	4
Grafico 2. Red de Inclusiones Conceptuales	16
Grafico 3. Variable Independiente	17
Grafico 4. Variable Dependiente	18
Grafico 5. Factores determinantes de la salud	22
Gráfico 6. Campana de Gauss	110
Grafico 7. Esquema de un planteamiento preventivo del estrés	126

## GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

<i>Grafico 4.1.1 Relaciones Familiares de los encuestados</i>	84
<i>Gráfico 4.1.2 Relaciones Familiares en el Género Masculino</i>	85
<i>Gráfico 4.1.3 Relaciones Familiares en el Género Femenino</i>	86
<i>Grafico 4.1.4 Relaciones Familiares Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</i>	88
<i>Grafico 4.1.5 Relaciones Familiares por Estado Civil</i>	90
<i>Grafico 4.1.6 Estrés Laboral en los encuestados</i>	92
<i>Grafico 4.1.7 Estrés Laboral en el Género Masculino</i>	93
<i>Grafico 4.1.8 Estrés Laboral en el Género Femenino</i>	94
<i>Grafico 4.1.9 Estrés Laboral Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</i>	95
<i>Grafico 4.1.10 Estrés Laboral por Estado Civil</i>	97
<i>Grafico4.1.11 Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares por Género</i>	100
<i>Grafico 4.1.12 Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares</i>	102
<i>Grafico 4.1.13 Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares</i>	104
<i>Gráfico 4.1.14 Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares por Género</i>	106

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA A DISTANCIA DE TUNGURAHUA EXTENSIÓN AMBATO EN EL PERÍODO ABRIL – NOVIEMBRE DEL 2012”.**

**Autora:** Acosta Acosta, Maritza Gabriela

**Tutora:** Psc. Betancourt Ulloa, Nancy del Carmen

**Fecha:** Enero, 2014

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación situado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, estudió la influencia del Estrés Laboral en las Relaciones Familiares. La población con la que se trabajó fue de ochenta empleados (35 hombres y 45 mujeres) de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua quienes representan el total de la población investigada.

En la presente investigación se utilizó el enfoque investigativo mixto, es decir, cuali-cuantitativo, se manejó las modalidades bibliográfica-documental y de campo. El nivel o tipo de investigación fue de asociación de variables. La técnica utilizada para

la recolección de información fue la psicometría y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios referentes a la problemática estudiada.

A los participantes se les aplicó el cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS y el test de Relaciones Familiares Moos&Moos. Se realizó el análisis de los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos, donde se proyectó los resultados obtenidos por género de los participantes, por estado civil y por el total de la población estudiada. Se utilizó el estadístico chi cuadrado para obtener conclusiones más objetivas del grado de relación entre las variables “Estrés Laboral” y “Relaciones Familiares”.

Los resultados obtenidos muestran que el Estrés Laboral no influye significativamente en las Relaciones Familiares de la población evaluada, por esta razón, en el presente trabajo la propuesta de solución está enfocada en la prevención del estrés laboral.

**PALABRAS CLAVE:** ESTRÉS\_LABORAL, RELACIONES\_FAMILIARES, COHESIÓN, CONFLICTO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
CLINICAL PSYCHOLOGY PROGRAM

**"WORKPLACE STRESS AND ITS INFLUENCE ON FAMILY RELATIONSHIPS AMONG THE EMPLOYEES OF THE TUNGURAHUA DISTANCE EDUCATION INSTITUTE IN AMBATO DURING THE PERIOD APRIL - NOVEMBER 2012."**

**Author:** Acosta Acosta, Maritza Gabriela

**Supervisor:** Psc. Betancourt Ulloa, Nancy del Carmen

**Date:** January, 2014

**ABSTRACT**

The present study investigated the influence of workplace stress on family relationships and was carried out in the city of Ambato, in the province of Tungurahua. The research population was eighty employees (35 men and 45 women) at the Unidad Educativa a Distancia (Distance Learning Unit) in Tungurahua who represent all of the employees at the school, or the total population studied.

This study used a mixed method investigation approach, with both qualitative and quantitative elements, and was carried out in line with best practices in the literature and field. The investigation focused on association of the two variables studied. Psychometric tests and questionnaires were used to collect information on workplace stress and family relationships from the population.



The participants were given the Workplace Stress questionnaire from OIT-OMS and the Family Relationships test Moos&Moos. The results were analyzed using tables and statistical graphs, and the results obtained were generalized by civil status and the total of the population studied. A Chi Square test was used to obtain objective conclusions about the relationship between the two variables workplace stress and family relationships.

The results obtained show that Workplace Stress does not have a significant influence on Family Relationships for the population evaluated. For this reason the current study is focused on the prevention of workplace stress.

**KEY WORDS:** WORKPLACE\_STRESS, FAMILY\_RELATIONSHIPS, COHESION, CONFLICT

## INTRODUCCIÓN

El Estrés Laboral se ha convertido en un tema común entre los empleados de las organizaciones públicas y privadas; el mismo ha ganado espacio generando síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales que han afectado el ámbito personal, laboral y familiar.

La mayoría de empleados han hablado de su falta de tiempo para completar sus actividades, a esto se ha sumado la tensión constante y la carencia de estrategias de afrontamiento del estrés; formando de esta manera un cuadro patológico que perjudica el adecuado desenvolvimiento del individuo.

En el caso de las instituciones educativas, debido a la nueva ley implantada por el actual gobierno, los docentes han presentado trabajo acumulado, lo que ha conllevado a invertir mayor tiempo en las ocupaciones profesionales, dejando de lado el ámbito familiar.

Así, las familias se han visto afectadas por el estrés laboral, ya que se ha presentado una deficiente comunicación entre los miembros de la familia, falta de colaboración en las tareas del hogar, menor calidad de tiempo compartido con la pareja y los hijos.

Además, la explosión informática ha cambiado la forma de trabajar y de comunicarse y el avance de las ciencias ha obligado a las personas involucradas en el campo laboral a mantenerse informadas y a capacitarse día a día, esto ha implicado una adecuación casi constante a nuevas variables y mayores demandas, lo que ha significado más exigencias y por lo tanto más estrés, convirtiendo al mundo laboral en un ámbito cambiante e inestable.

El presente trabajo de investigación estudió la relación existente entre el estrés laboral y las relaciones familiares, analizando los diferentes aspectos involucrados con el tema y brindando alternativas de solución a la problemática planteada.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema de Investigación**

“El estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.”

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

##### ***1.2.1 Contextualización***

##### ***1.2.2 Macro***

Ecuador al ser un país en constante evolución requiere de la competitividad de sus habitantes, imponiendo exigencias cada vez más altas con respecto al ámbito laboral, esto ha provocado diferentes grados de estrés en la población; según la empresa de investigación estratégica de mercado reconocida a nivel mundial Gfk, que hizo un estudio sobre 6304 entrevistados en las ciudades con más población de Ecuador. La conclusión es que “un 10% de los hogares tiene al menos un integrante afectado por estrés y tomando en cuenta que la población del país es de más de 14'400.000 habitantes, un 10% son 1'440.000 personas, al menos 144.000 habitantes se ven afectadas por el síndrome en un 10% de los hogares ecuatorianos. Se refiere que tal porcentaje es similar al que se registra en México y Venezuela, aunque inferior al de Colombia, un 14%” (El Diario, 2012). Las publicaciones hechas por Verónica Vicente (2012) indican que “alrededor del 30% de los trabajadores padece estrés laboral, lo que ha tenido un coste económico de 20.000 millones de dólares y hace

que sea considerado como una "epidemia del siglo XXI", como también el diario "Hoy" del 27 de enero del 2008 refiere que "un nuevo estudio muestra que las personas menores de 50 años con un empleo de mucha presión tienen casi 70% más riesgo de desarrollar estrés" (p.5A). Esto ha producido cambios en las distintas esferas del individuo, una de ellas, la familia.

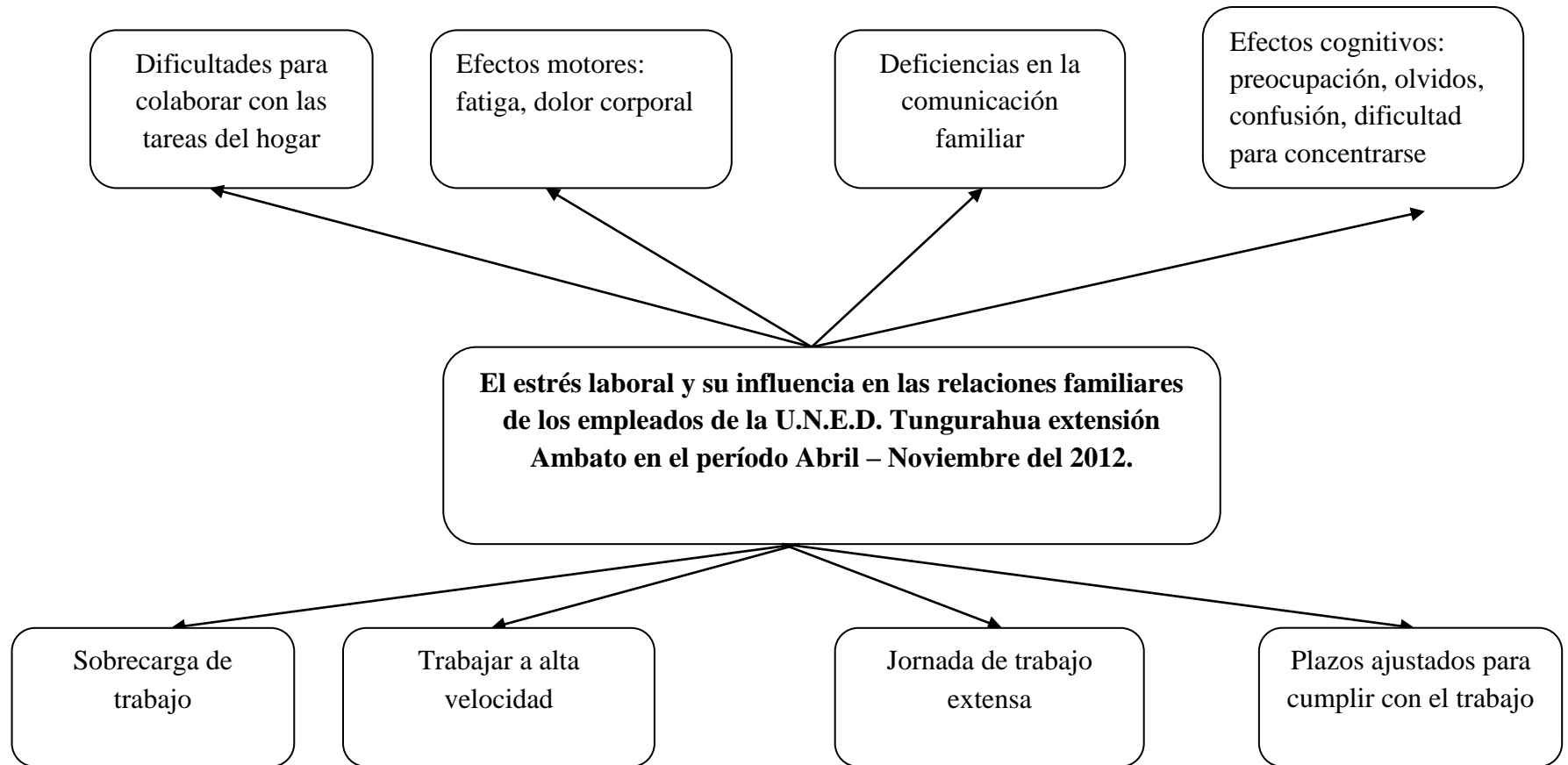
### ***1.2.3 Meso***

En la provincia de Tungurahua también se ha observado la existencia del problema en estudio, ya que vivimos en una sociedad con un ritmo de vida acelerada, lo que produce que la gente se estrese con facilidad presentando algún grado de estrés en el contexto laboral, en la investigación realizada sobre la "Salud Laboral del Docente" (2012), se menciona que las enfermedades laborales de origen ergonómico tanto físicas como mentales han subido en porcentajes preocupantes; el despunte mayor está a partir del 2007 con el gobierno de la Revolución Ciudadana; los datos estadísticos según la UNE y ONG (1995) refieren que en este año se presentó el 42% de estrés, la Organización Panamericana de la Salud (2005) y corroborados por la Secretaría de la Mujer (2007), refieren que el estrés ha aumentado al 48% y en el transcurso de los años 2011- 2012, el estrés ha aumentado al 57%, lo cual ha repercutido en las relaciones familiares de los individuos.

### ***1.2.4 Micro***

En la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua las relaciones familiares de los empleados se han visto afectadas por factores estresantes, uno de ellos, el contexto laboral, ya que al ser una institución de modalidad a distancia, las personas que trabajan en la misma organizan su tiempo para responder a distintas actividades como viajar constantemente, planificar el trabajo, ajustarse a los nuevos reglamentos impuestos por el gobierno, etc., lo cual influye en la relación familiar.

**1.2.5 Árbol de Problemas:**



**Gráfico 1.** Árbol de Problemas

**Elaborado por:** Gabriela Acosta

### ***1.2.6 Análisis Crítico***

El estrés laboral ha presentado diversos factores causales que influyen en la relación familiar de la población evaluada, entre los cuales podemos mencionar:

La sobrecarga de trabajo, ya que los empleados se han visto obligados a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que están acostumbrados, lo cual, en la familia implica dificultades para colaborar con las tareas del hogar. Cuando se ha tenido un día estresado de trabajo, algo bastante habitual hoy en día es pasar a un estado de estrés en casa, la idea de lavar platos, ropa, quitar el polvo, fregar y barrer puede provocar un aumento de la ansiedad, y cuando uno de los cónyuges es la principal víctima de las responsabilidades en el hogar, reduce su capacidad mental para recuperarse después de una dura jornada de trabajo. “Dividir las tareas del hogar entre ambos cónyuges reduce el tiempo de cada una de ellas y provoca que aumente la recuperación mental después de un día de trabajo” (Ferreira, 2014).

Trabajar a alta velocidad, ha producido efectos motores como fatiga, dolores corporales y malestar general lo cual afecta su cotidianidad. Así refiere Villalobos (1999) “los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías”.

Las jornadas de trabajo extensas, han provocado la deficiente comunicación entre los miembros de la familia, lo cual dificulta la relación. Esta sumatoria de situaciones estresantes, la presión del trabajo, más la deficiente comunicación entre los miembros de la familia pueden desembocar en conflictos maritales, separaciones, infidelidades, infelicidad en los hijos. “Si uno de los miembros fundacionales de la familia está estresado, eso influye en los demás” (Toledo, 2014).

Y los plazos ajustados para cumplir con el trabajo, ha producido efectos cognitivos como preocupación, olvidos, confusión, dificultad para concentrarse, lo que resulta desfavorable para la relación familiar y laboral. Peiró (1992) menciona que “el estrés

laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

### ***1.2.7 Prognosis***

En el caso que no se estudie el problema planteado, los niveles de estrés laboral se incrementarían afectando no solo las relaciones familiares de los empleados sino también otros aspectos como el social, laboral, la salud física y mental.

En la familia, el estrés laboral desencadenaría una serie de efectos negativos como deficiencias en la comunicación, descuido a la pareja e hijos, monotonía, sentimiento de abandono, desinterés, etc. provocando en la familia conflictos mayores.

Sin la solución a la problemática planteada los niveles de estrés laboral afectarían significativamente a las relaciones familiares, llegando a consecuencias extremas como la separación definitiva del núcleo familiar, enfermedades psicosomáticas, cambios cognitivos que pueden afectar la conducta, las emociones y la salud, consumo de alcohol y otras drogas, trastornos de alimentación, entre otros.

### ***1.2.8 Formulación del Problema***

¿Cómo influye el estrés laboral en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012?

### ***1.2.9 Preguntas Directrices***

- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en la población evaluada?
- ¿Cómo son las relaciones familiares de la población evaluada de acuerdo al reactivo?
- ¿Existen alternativas de solución al problema planteado?

### ***1.2.10 Delimitación***

**Tiempo:** Abril – Noviembre del 2012

**Espacio:**

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Institución: Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua

**Unidad de observación:** Empleados de la institución

**Campo:** Salud

**Área:** Psicología Clínica

**Aspecto:** Estrés laboral y Relaciones Familiares

### **1.3 Justificación**

En la actualidad se han producido cambios importantes en la vida de las personas quienes han optado por trabajar en distintos contextos laborales, para logra solventar los gastos del hogar, esto ha producido algún grado de estrés en los empleados, lo cual ha influido de manera significativa en las relaciones familiares de los mismos.

La presente investigación tuvo como propósito indagar sobre esta problemática tomando como muestra a los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato, con quienes se realizó este trabajo y a partir de los resultados obtenidos se pudo generar alternativas de solución.

La importancia de realizar esta investigación radicó en encontrar soluciones a este problema, dotando a los individuos de nuevos mecanismos o estrategias para contrarrestar el estrés laboral y de esta manera poder sobrellevar la responsabilidad de trabajar asiduamente, sin que esto afecte la relación familiar.

Fue necesario trabajar en esta problemática ya que en la actualidad el mundo exige mayor competitividad en el campo laboral, por lo que al ser el contexto del trabajo



un generador de estrés, se deben obtener las tácticas adecuadas para lograr un apropiado desenvolvimiento bio-psico-social.

El tema planteado tuvo la factibilidad tecnológica, sociocultural, organizacional y económica, lo que hizo posible su investigación y los resultados de la misma fueron de utilidad para los participantes en esta investigación, para futuros trabajos relacionados y para la sociedad en general.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Indagar la influencia del estrés laboral en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

- Identificar los niveles de estrés laboral en los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.
- Determinar las características de las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.
- Generar alternativas de solución al problema planteado.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

En la investigación realizada por Aguirre Zubiaurre Z. y Martínez Díaz M. P. (2006) en España, sobre “Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo” concluyen que:

En el estudio realizado se ponen de manifiesto cuatro variables laborales: la satisfacción laboral, el número de horas trabajadas semanalmente, el apoyo por parte de los supervisores y las intenciones de abandonar la organización, las cuales ejercen una importante influencia sobre el ajuste familia-trabajo (p.11).

En la investigación realizada por María Pilar Sánchez López y María de los Ángeles Quiroga Estévez (1995) en España sobre “Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras” concluyen que:

Los resultados reflejan tendencias diferenciales en la relación entre la satisfacción familiar y la laboral, en función del sexo, la edad y de que se tengan o no hijos (p.114).

En la investigación realizada por Mayra Sánchez (2009) en Ecuador sobre “El Estrés Laboral y el Desempeño de los Trabajadores en la Empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A.” concluye que:

El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos. A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás (p.85).

En la investigación realizada por Lya Feldman, Eleonora Vivas, Zoraide Lugli, Joanmir Zaragoza, Viviola Gómez O, (2008) en Venezuela sobre “Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras” se encontró que:

Las gratificaciones en la relación trabajo-familia están relacionadas con un mayor bienestar y autoestima, así como con menor depresión, ansiedad y síntomas reportados. Una mayor interferencia se asoció a una mayor depresión, ansiedad y número de síntomas. Los resultados permiten identificar algunos factores protectores y de riesgo para la salud de las mujeres con roles múltiples y sirven de base para el diseño de planes de intervención tanto en el plano individual como organizacional (p.38).

En la investigación realizada por Gilda Lima Mompó, Laura Aldana Vilas, Pedro Casanova Sotolongo, Pedro Casanova Carrillo, Carlos Casanova Carrillo, Eulalia García Gutiérrez (2003) en Cuba sobre “Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud- enfermedad” refieren que:

La atención se ha centrado en el estrés en múltiples dimensiones y facetas, que solo pueden comprenderse totalmente si se realiza un examen exhaustivo de todas las esferas sociales y físicas en que se desarrolla la vida del individuo. El estrés, la salud, el rendimiento laboral, la familia y la red social, constituyen un conjunto integrado y es una de las preocupaciones de la salud pública actual (p.87).

En la investigación realizada por Arturo Juárez García (2007) en México sobre “Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio” concluye que:

Los resultados evidenciaron diversos factores o estresores psicosociales que son frecuentes y específicos en cada grupo ocupacional, sin embargo, en la relación trabajo-familia, se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo (p.32-33).

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

El presente trabajo de investigación se ubicó en el paradigma critico-propositivo.

Critico ya que se enfocó en todos los aspectos que abarcan tanto el estrés laboral como las relaciones familiares, dando una explicación del fenómeno estudiado, a través de los métodos científicos, para tratar de ir más allá de las impresiones y opiniones particulares a aspectos lógicos y científicos que en esta investigación se pusieron en práctica, logrando un mejor entendimiento del problema planteado.

Y propositivo ya que se planteó alternativas de solución construidas en un clima de proactividad, las cuales permitieron dotar al individuo y las familias de herramientas para mantener el equilibrio entre el ámbito laboral y las relaciones familiares.

## **2.3 Fundamentación Psicológica**

En el presente trabajo investigativo se manejó el modelo Cognitivo – Conductual el cual se basa en el presente, en las dificultades que afectan actualmente a la persona y por esta razón requiere que se delimiten claramente los problemas a tratar.

El abordaje de los casos integra pensamiento, conducta y emoción, categorías que trabajan conjuntamente en el ser humano y se influyen entre sí.

Las técnicas utilizadas desde este modelo han demostrado una sólida eficacia y han recibido un importante apoyo empírico, por lo que permitieron brindar alternativas

favorables al problema planteado a través de técnicas como: las autoinstrucciones, la reestructuración cognitiva, las técnicas de relajación, todas ellas relacionadas con el manejo del estrés laboral y por ende de las relaciones familiares.

## **2.4 Fundamentación Legal**

### **Código de la Niñez y Adolescencia**

#### **Libro Segundo**

#### **El niño, niña y adolescente en sus relaciones de familia**

##### **Título I**

##### **Disposiciones Generales**

**Art. 96.- Naturaleza de la relación familiar.-** La familia es el núcleo básico de la formación social y el medio natural y necesario para el desarrollo integral de sus miembros, principalmente los niños, niñas y adolescentes. Recibe el apoyo y protección del Estado a efecto de que cada uno de sus integrantes pueda ejercer plenamente sus derechos y asumir sus deberes y responsabilidades.

Sus relaciones jurídicas internas de carácter no patrimonial son personalísimas y, por lo mismo, irrenunciables, intransferibles e intransmisibles. Salvo los casos expresamente previstos por la ley, son también imprescriptibles.

**Art. 97.- Protección del Estado.-** La protección estatal a la que se refiere el artículo anterior se expresa en la adopción de políticas sociales y la ejecución de planes, programas y acciones políticas, económicas y sociales que aseguren a la familia los recursos suficientes para cumplir con sus deberes y responsabilidades tendientes al desarrollo integral de sus miembros, en especial de los niños, niñas y adolescentes.

**Art. 98.- Familia biológica.-** Se entiende por familia biológica la formada por el padre, la madre, sus descendientes, ascendientes y colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad.

Los niños, niñas y adolescentes adoptados se asimilan a los hijos biológicos. Para todos los efectos el padre y la madre adoptivos son considerados como progenitores.

**Art. 99.- Unidad de filiación.-** Todos los hijos son iguales ante la ley, la familia y la sociedad. Se prohíbe cualquier indicación que establezca diferencias de filiación y exigir declaraciones que indiquen su modalidad.

**Art. 100.- Corresponsabilidad parental.-** El padre y la madre tienen iguales responsabilidades en la dirección y mantenimiento del hogar, en el cuidado, crianza, educación, desarrollo integral y protección de los derechos de sus hijos e hijas comunes.

**Art. 101.- Derechos y deberes recíprocos de la relación parental.-** Los progenitores y sus hijos se deben mutuamente afecto, solidaridad, socorro, respeto y las consideraciones necesarias para que cada uno pueda realizar los derechos y atributos inherentes a su condición de persona y cumplir sus respectivas funciones y responsabilidades en el seno de la familia y la sociedad.

**Art. 102.- Deberes específicos de los progenitores.-** Los progenitores tienen el deber general de respetar, proteger y desarrollar los derechos y garantías de sus hijos e hijas. Para este efecto están obligados a proveer lo adecuado para atender sus necesidades materiales, psicológicas, afectivas, espirituales e intelectuales, en la forma que establece este Código.

En consecuencia, los progenitores deben:

1. Proveer a sus hijos e hijas de lo necesario para satisfacer sus requerimientos materiales y psicológicos, en un ambiente familiar de estabilidad, armonía y respeto;
2. Velar por su educación, por lo menos en los niveles básico y medio;
3. Inculcar valores compatibles con el respeto a la dignidad del ser humano y al desarrollo de una convivencia social democrática, tolerante, solidaria y participativa;
4. Incentivar en ellos el conocimiento, la conciencia, el ejercicio y la defensa de sus derechos, reclamar la protección de dichos derechos y su restitución, si es el caso;
5. Estimular y orientar su formación y desarrollo culturales;
6. Asegurar su participación en las decisiones de la vida familiar, de acuerdo a su grado evolutivo;

7. Promover la práctica de actividades recreativas que contribuyan a la unidad familiar, su salud física y psicológica;
8. Aplicar medidas preventivas compatibles con los derechos del niño, niña y adolescente; y,
9. Cumplir con las demás obligaciones que se señalan en este Código y más leyes.

**Art. 103.- Deberes fundamentales de los hijos e hijas.-** Los hijos e hijas deben:

1. Mantener un comportamiento responsable y respetuoso que facilite a sus progenitores el adecuado cumplimiento de sus deberes;
2. Asistir, de acuerdo a su edad y capacidad, a sus progenitores que requieran de ayuda, especialmente en caso de enfermedad, durante la tercera edad y cuando adolezcan de una discapacidad que no les permita valerse por sí mismos; y,
3. Colaborar en las tareas del hogar, de acuerdo a su edad y desarrollo, siempre que no interfieran con sus actividades educativas y desarrollo integral.

No deben abandonar el hogar de sus progenitores o responsables de su cuidado, o el que éstos les hubiesen asignado, sin autorización de aquellos. De producirse el abandono del hogar, el Juez investigará el caso y luego de oír al niño, niña o adolescente, dispondrá la reinserción en el hogar u otra medida de protección si aquella no es posible o aparece inconveniente.

## **Marco Legal Educativo**

### **V. Reglamento General A La Ley Orgánica De Educación Intercultural**

#### **Título IV de las Instituciones Educativas**

##### **Capítulo II el Régimen Laboral**

**Art. 40.- Jornada laboral docente.-** Los docentes fiscales deben cumplir con cuarenta (40) horas de trabajo por semana. Estas incluyen treinta (30) horas pedagógicas, correspondientes a los períodos de clase. El tiempo restante, hasta completar las cuarenta (40) horas, está dedicado a la labor educativa fuera de clase. Cuando un docente no cumpla con la totalidad de sus treinta horas pedagógicas en un

mismo establecimiento educativo, debe completarlas en otra institución del Circuito o Distrito, de conformidad con la normativa específica que para el efecto emita el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional. La jornada de trabajo de los docentes de instituciones educativas particulares y los docentes sin nombramiento fiscal de instituciones fiscomisionales debe ser regulada de conformidad con lo prescrito en el Código de Trabajo, garantizando el cumplimiento de todas las actividades de gestión individual y participativa prescritas en el presente Reglamento.

**Art. 41.- Labor educativa fuera de clase.-** Son las actividades profesionales que se desarrollan fuera de los períodos de clase y que constituyen parte integral del trabajo que realizan los docentes en el establecimiento educativo, a fin de garantizar la calidad del servicio que ofertan.

Se dividen dos categorías:

1. De gestión individual, que corresponden a no más del 65% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: planificar actividades educativas; revisar tareas estudiantiles, evaluarlas y redactar informes de retroalimentación; diseñar materiales pedagógicos; conducir investigaciones relacionadas a su labor; asistir a cursos de formación permanente, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente; y,
2. De gestión participativa, que corresponden al menos al 35% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: realizar reuniones con otros docentes; atender a los representantes legales de los estudiantes; realizar actividades de refuerzo y apoyo educativo para estudiantes que lo necesiten; colaborar en la organización, supervisión y control de las diversas actividades estudiantiles, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente.



## 2.5 Red de Inclusiones Conceptuales

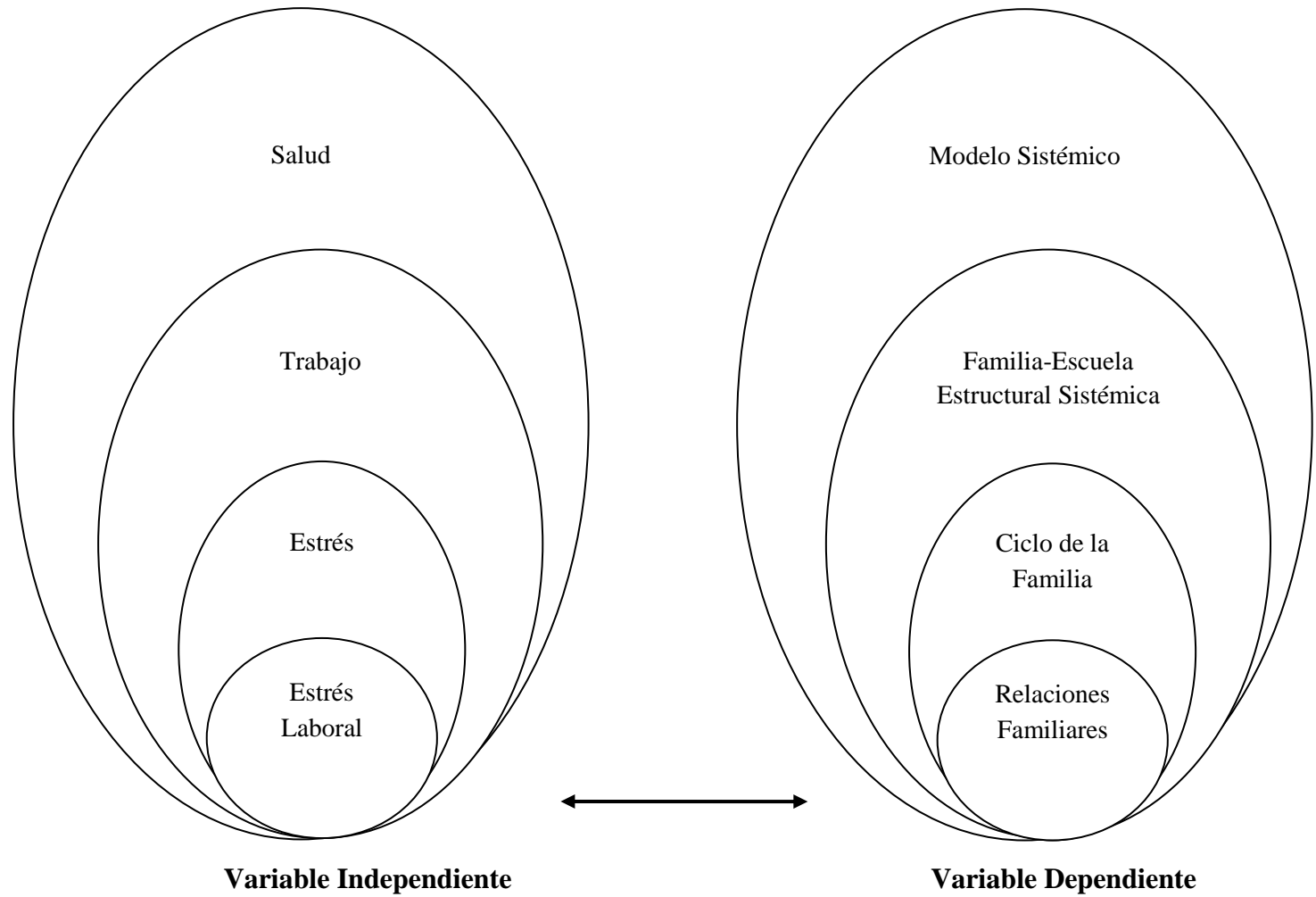


Gráfico 2  
Elaborado por Gabriela Acosta

### 2.5.1 Variable Independiente

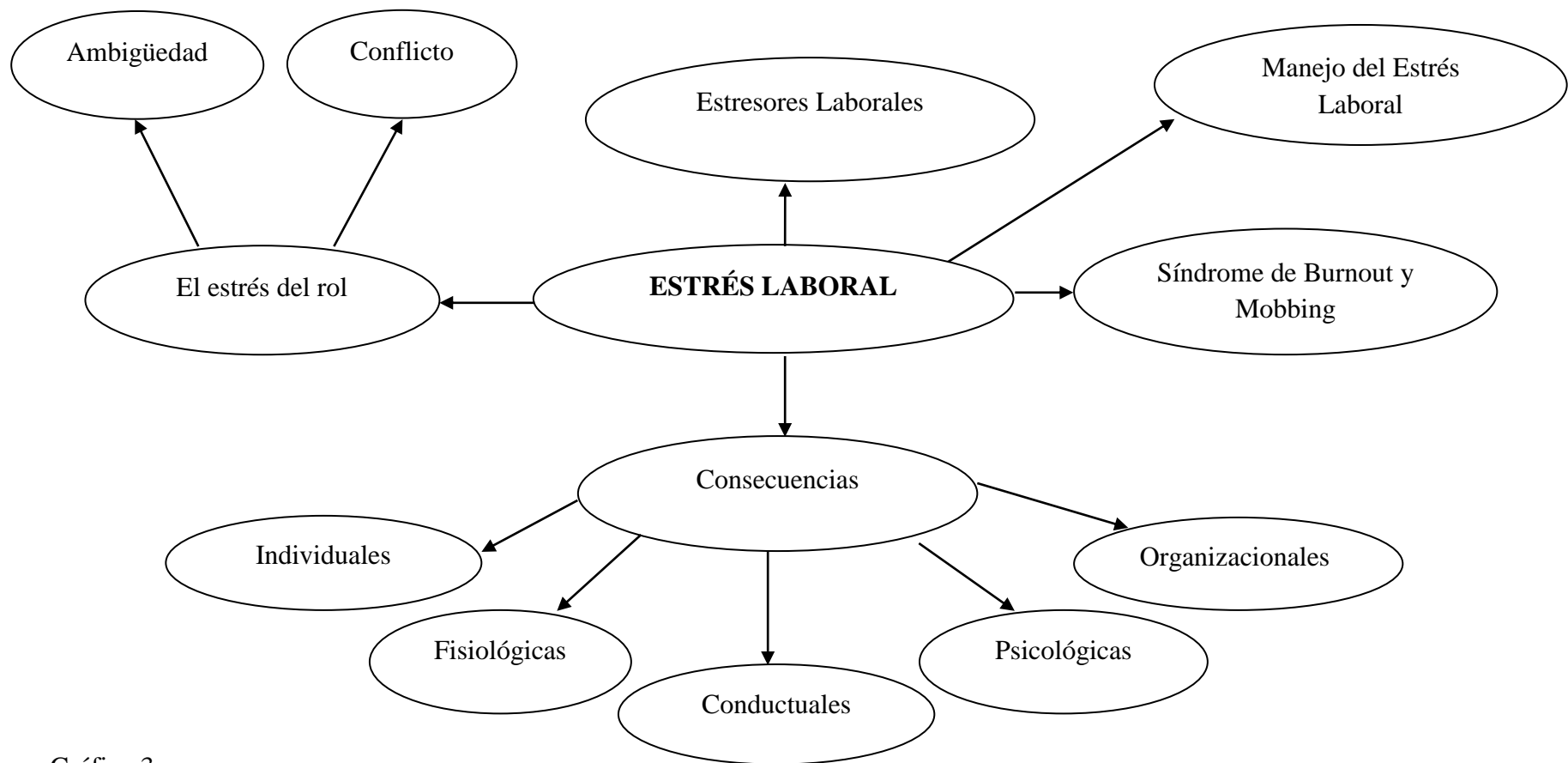


Gráfico 3  
Elaborado por Gabriela Acosta

**2.5.2 Variable Dependiente**

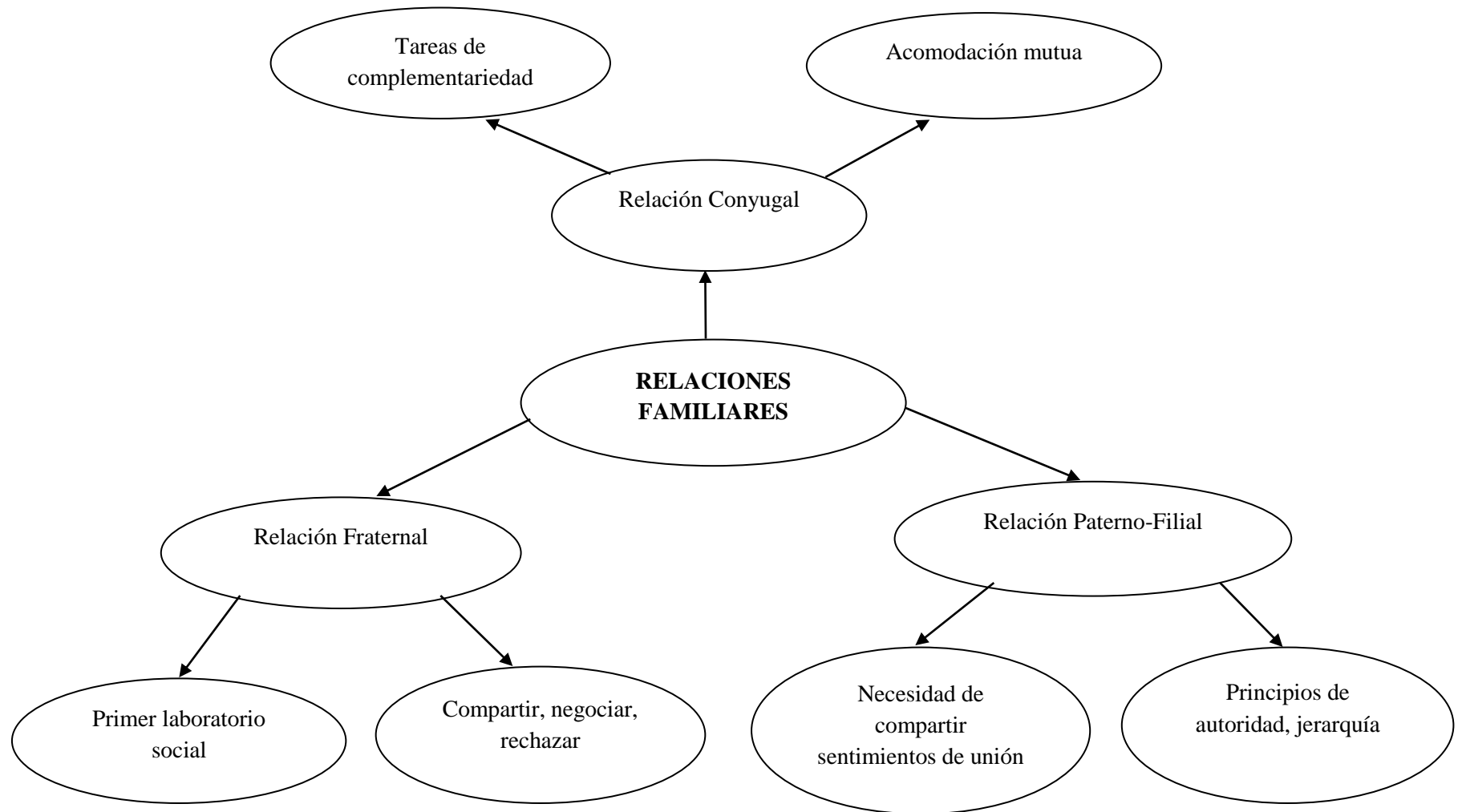


Gráfico 4  
Elaborado por Gabriela Acosta

## **2.6 Categorías Fundamentales**

### **2.6.1 Variable: Estrés Laboral**

#### **Salud**

##### **Definición**

El concepto de salud ha ido modificándose a lo largo del tiempo, surgiendo así múltiples definiciones, a continuación las más relevantes:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), definió en 1946 la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente ausencia de enfermedad o afecciones”; la cita procede del Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100), y entró en vigor el 7 de abril de 1948.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1992) amplió y matizó la anterior definición y entiende por salud "el logro del más alto nivel de bienestar físico, psíquico y social y de capacidad de funcionamiento que permitan los factores sociales en los que vive inmerso el individuo y la comunidad".

En la actualidad “La salud es aquello a conseguir para que todos los habitantes puedan trabajar productivamente y participar activamente en la vida social de la comunidad donde viven” (OMS, 1997).

Gabriel Esteban Acevedo, Gustavo Adolfo Martínez, Juan Carlos Estario (2007) refieren que el concepto de salud se plasma en dos aspectos importantes:

- Lucha en contra de la inequidad
- Promoción, prevención y educación en salud

Cuando se habla de equidad se refiere a que toda la población debe tener derecho a la salud y cuando se dice salud no solo tiene que ver con el acceso a un sistema de atención sino también a tener un trabajo, vivienda digna, salario justo, educación, recreación, vacaciones, condiciones ambientales, etc.

La salud por tanto abarca:

- Aspectos subjetivos (bienestar físico, mental y social)
- Aspectos objetivos (capacidad de funcionamiento)
- Aspectos sociales (adaptación y trabajo socialmente productivo)

### **Evolución del concepto de salud**

En la evolución del concepto de salud se pueden diferenciar modelos que mantienen una mayor o menor vigencia en las concepciones de promoción, prevención y educación en salud.

Así Acevedo et al., (2007) refieren:

**Modelo sobrenatural:** la salud o su ausencia dependen de fuerzas sobrenaturales. Este concepto es visto como una influencia negativa, fatalista que niega la posibilidad de intervenciones efectivas para la producción de la salud.

**Modelo biológico:** se centra en los cambios biológicos para explicar la salud y enfermedad. Es importante tener en cuenta que este modelo dio origen al enfoque biomédico que persiste aún y que privilegia las intervenciones curativas a las de prevención y promoción.

**Modelo ecológico tradicional:** este modelo con la conocida tríada: agente, huésped y medio ambiente, sigue siendo útil y ha evolucionado ampliando sus elementos, el

agente ya no es solo un microorganismo sino también cualquier condicionante no saludable, el huésped se amplía al complejo biopsicosocial y el ambiente incluye todos los factores físicos, biológicos, sociales, culturales, políticos que forman un determinado entorno.

**Modelo biopsicosocial:** concepción holística de interrelaciones complejas, se exalta hoy mucho, pero el problema es que sigue muy centrado en la explicación de la salud a nivel del individuo, lo cual es limitante.

Así, puede verse que el concepto de salud, ha ido evolucionando a lo largo de la historia desde un paradigma médico-biológico, hasta un concepto más global, el paradigma socio-ecológico, que engloba al anterior y lo supera. Esta nueva forma de concebir la salud reemplaza la doctrina determinista de la causalidad simple en el binomio salud-enfermedad, por la de un marco de proceso multicausal, de acuerdo con el pensamiento científico actual.

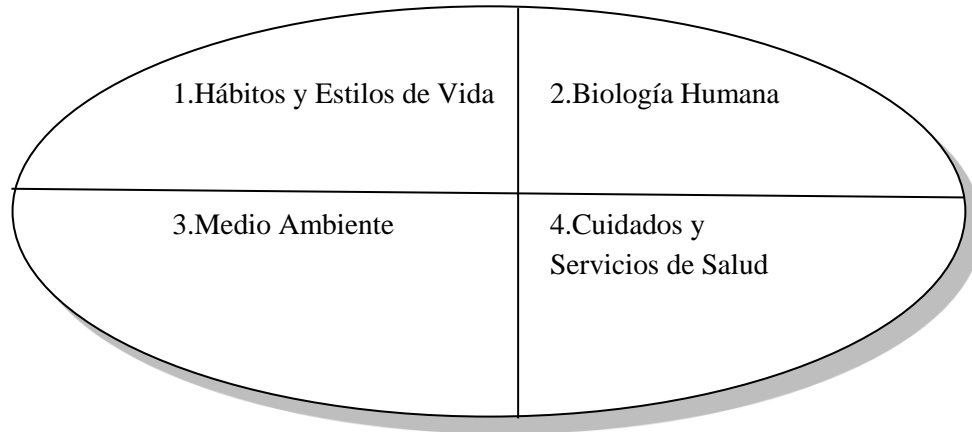
**El paradigma socio-ecológico** por tanto plantea un escenario para entender las condiciones y las causas de la salud y la enfermedad e incorpora las actividades relacionadas con la salud como parte de las políticas sociales. Obviamente este paradigma debe integrar las perspectivas biomédicas, psicosociales y ecológicas.

Por tanto nos encontramos ante múltiples definiciones de un concepto, así mismo, múltiple, dinámico, abierto y en constante revisión. Para ello citamos aquí la definición de un concepto de salud actual, pero obviamente, no único ni definitivo:

“La salud es el logro del más alto nivel de bienestar físico, mental y social y la capacidad de funcionamiento que permitan los factores sociales, en los que viven inmersos los individuos y la colectividad” (Gabriel Esteban Acevedo, Gustavo Adolfo Martínez, Juan Carlos Estario 2007).

## Factores determinantes de la salud

Lalonde en 1974, enunció un modelo que ha tenido gran influencia en los últimos años y que establece que la salud está condicionada por la interacción de cuatro grupos de factores:



**Grafico 5.** Factores determinantes de la salud

**Fuente:** Acevedo, G., Martínez, A., Estario, J. (2007). Manual de Salud Pública.

### 1. Hábitos y estilos de vida

Los estilos y hábitos de vida, que pueden condicionar negativamente la salud son:

- Sedentarismo
- Inadecuada alimentación
- Conducta sexual inadecuada
- Consumo de sustancias nocivas
- Situaciones excesivas de estrés
- Falta de recreación

Los hábitos de vida sanos o insanos son uno de los principales condicionantes en el proceso de salud-enfermedad, la mejora de los mismos debe conducir a un notable aumento de salud de los individuos y por ende de la población.

## **2. Biología Humana**

Condicionada por la carga genética y los factores hereditarios, adquieren gran relevancia a partir de los avances en ingeniería genética logrados en los últimos años, que abren perspectivas no conocidas hasta ahora, que en su aspecto positivo podrán prevenir enfermedades genéticamente conocidas, pero que plantean interrogantes en el terreno de la bioética y las potenciales desigualdades en salud, dados los costos que estas prácticas demandan.

## **3. Medio Ambiente**

Son los hechos externos al cuerpo sobre los cuales el individuo tiene poco o ningún control.

Principales factores de riesgo del ambiente para la salud:

**Riesgo físico:** ruido, vivienda, espacio público, agua para consumo humano, inundaciones, terremotos, radiaciones, variaciones extremas de la temperatura y fenómenos climáticos, manejo sanitario de excretas, residuos sólidos y peligrosos.

**Riesgo químico:** plaguicidas, metales pesados y otras sustancias químicas, fármacos, contaminación del aire, radiaciones.

**Riesgo biológico:** contaminación microbiológica de alimentos y aguas, vectores, zoonosis.

**Riesgo psicosocial:** deserción escolar y analfabetismo, hacinamiento, violencia, inseguridad, terrorismo, desplazamiento, desempleo, pobreza, estrés, turnos de trabajo.



#### **4. Cuidados y servicios de salud**

Entendido como tal al conjunto de centros, recursos humanos, medios económicos y materiales, tecnologías, etc. condicionados por variables tales como: accesibilidad, eficacia y efectividad, buena praxis, cobertura, etc. En los países desarrollados el crecimiento del sector ha sido notable en las últimas décadas y ha tenido una influencia decisiva en los niveles de salud de la población, aunque estudios demuestran que esfuerzos mucho mayores en estos determinantes, no lograrían el efecto proporcional en salud, esperado.

#### **Trabajo**

##### **Definición**

María A. Cornachione (2006) menciona que la delimitación conceptual del trabajo resulta difícil por cuatro motivos fundamentales:

- Su naturaleza es compleja y multifacética: cuando se estudia el trabajo, se puede estar haciendo el trabajo como actividad o como conducta; como situación o como contexto (aspectos físico-ambientales), y por último se puede hacer referencia al trabajo como un fenómeno psicosocial (aspectos subjetivos).
- Cada disciplina estudia y define el trabajo desde perspectivas y marcos teóricos diferentes.
- Se tiende a identificar el trabajo con términos similares como empleo, ocupación, puesto.
- El contenido y las representaciones sociales del trabajo han sido diferentes a lo largo de la historia y a través de las culturas.

Peiró (1989) al referirse al trabajo expresa: “podemos afirmar que el trabajo es un conjunto de actividades que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, materias, instrumentos o informaciones

disponibles permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energía, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtienen algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”.

### **Funciones psicosociales del trabajo**

Según Salanova, Peiró y Prieto (1989) entre las funciones positivas que cumple el trabajo, podemos enunciar las siguientes:

**Función integrativa o significativa:** esta función se refiere al trabajo como una fuente que puede dar sentido a la vida, en la medida en que permite realizarse a las personas, el trabajo puede llegar a ser una fuente de autoestima y realización personal y cumple esta función cuando es intrínsecamente satisfactorio.

**Función de conceder identidad personal:** el trabajo es una de las áreas de mayor importancia para el desarrollo y formación de nuestra identidad. Como somos o como nos vemos tiene mucho que ver con cómo somos y como nos ven en el trabajo.

**Función económica:** la persona realiza el trabajo a cambio de un dinero que le permite garantizar su independencia económica y el control de su vida, así como la elección de actividades de tiempo libre.

**Función fuente de oportunidades:** para la interacción y los contornos sociales. Las personas en el trabajo mantienen interacciones de tipo laboral, las cuales tienen un peso importante en las interacciones que las personas mantienen a lo largo de su vida.

**Función de estructurar el tiempo que cumple el trabajo:** el trabajo estructura el día, el mes, el año e incluso el ciclo vital, ayuda también a estructurar otros ámbitos como la planificación familiar, vacaciones y el tiempo de ocio en general.

**Función de mantener al individuo bajo una actividad más o menos obligada:** provee a las personas de un marco de referencia útil de actividad regulable, obligatoria y con propósito, supone un deber de los ciudadanos hacia la sociedad, encontrándose obligados a trabajar, si quieren mantener sus funciones vitales.

**Función de ser una fuente de oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas:** los individuos ponen en marcha una serie de destrezas en la ejecución del trabajo, hay veces en que ya poseen estas habilidades y las mejoran con la práctica diaria y otras veces las adquieren para o con el trabajo.

**Función de transmitir:** normas, creencias y expectativas sociales. Se puede afirmar que el trabajo cumple un papel socializador muy importante, en el trabajo surge la comunicación entre las personas posibilitando la trasmisión de creencias, expectativas, etc. Esta serie de creencias no solo hacen referencia a la actividad laboral, sino que también abarca otros ámbitos de la vida.

**Función de proporcionar control y poder:** mediante el trabajo es posible desarrollar y adquirir cierto grado de poder sobre otras personas, también se pueden controlar procesos, datos o cosas.

**Función de comodidad:** las personas pueden tener en el trabajo la oportunidad de disfrutar de buenas condiciones físicas, de seguridad en el empleo y de un buen horario de trabajo.

**Funciones negativas:** si se considera que el trabajo puede ser repetitivo, deshumanizante, humillante, monótono y no llega a potenciar la autonomía personal, se pueden producir una serie de implicaciones disfuncionales en o para la persona. El grado de disfunción dependerá de la relación entre las expectativas, niveles de preparación y experiencia de la persona, por otro lado, de la naturaleza del trabajo.

## **El Estrés**

### **Definición**

Según Pablo R. Cólica (2010) “el estrés es la reacción normal del organismo sistémica, instantánea y autónoma que ocurre al enfrentarse a un hecho, contingencia o exigencia novedosa desconocida o percibida como potencialmente peligrosa para la integridad física o emocional”.

Según Cardichi (2001) “el estrés es un estado de tensión del organismo, que se ve en la obligación de poner en acción, todas sus defensas, para poder hacer frente a una situación de desequilibrio funcional. Ese desequilibrio puede ser provocado por una razón física, como puede ser una infección, un esfuerzo mental o muscular continuado o bien por una coyuntura psicológica que provoca unas reacciones motivacionales exageradas”.

Según Morris y Maiston (2009) la gente experimenta estrés cuando se siente amenazada física o psicológicamente, cuando se pregunta si puede afrontar las demandas del ambiente, cuando su corazón late con fuerza y siente el estómago revuelto.

En este contexto, el termino estrés se refiere a la tensión o presión psicológica, es decir, a las respuestas emocionales y corporales incómodas a situaciones estresantes.

Según Lazarus y Folkman (1986) se entiende el estrés como “una relación particular entre el individuo y su entorno, que es evaluado como amenazante y desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

De acuerdo con este modelo, el estrés es visto como un producto de la manera en que un individuo aprecia (evalúa) y construye una relación con el entorno. En esta relación, las demandas de éste, las apreciaciones cognitivas, los esfuerzos de afrontamiento y las respuestas emocionales están interrelacionadas de manera

recíproca, de forma que cada una afecta a las otras. La concepción de Lazarus sugiere, pues, una visión subjetiva del estrés, esto es, nada es estresante a menos que el individuo lo defina como tal. En este sentido no hay acontecimientos universalmente estresantes, sino que solo existen cuando una persona los define como tales.

### **Eustress y Distress**

Fernando Ortiz Lachica (2007) en su libro “Vivir sin Estrés” refiere que Selye distinguió un estrés positivo al que llamo eustress y uno negativo, el distress. El primero no es otra cosa que la excitación que nos produce lo nuevo, el riesgo calculado, la aventura, el descubrimiento, el reto. Cuando elegimos una vida que implica cambios y movimiento, si escogemos un trabajo que supone nuevos retos o decidimos buscar experiencias nuevas en nuestro tiempo libre, sentimos estrés positivo.

Según Tomas R. Baechle, Roger W. (2007) “el estrés positivo incluye la energía psíquica y la activación fisiológica, mientras que el estrés negativo incluye ansiedad somática y cognitiva”.

Por otra parte George Bohlander, Scott Snell (2008), refiere que el “estrés se convierte en distress o estrés negativo cuando comenzamos a sentir una pérdida en nuestras sensaciones de seguridad y suficiencia”. El desamparo, la desesperación y la frustración, convierten el estrés en distress.

### **Estresores**

Según Morris y Maiston (2009) los estresores son los “acontecimientos o circunstancias que generan estrés, varían en intensidad y duración”.

El estrés no se limita a situaciones de vida o muerte o a experiencias desagradables. Incluso las ocasiones felices generan estrés porque requieren que hagamos cambios o

adaptaciones para satisfacer nuestras necesidades. Del mismo modo el estrés aumenta cuando la gente debe afrontar un gran número de cambios en un tiempo relativamente corto.

Lazarus (1981) menciona que “no son los eventos grandes y drásticos los que hacen la diferencia sino lo que sucede día a día, ya sea que se deba o no a eventos importantes”.

Según Luis Carriete (2009) en su libro “Psicofisiología” menciona que la exposición del organismo a un daño o a una amenaza produce una serie de cambios fisiológicos cuya finalidad es facilitar el afrontamiento de la situación, o al menos la adaptación a ella, denominaremos con el término estrés a esta respuesta, y estresor al estímulo o situación que la provoca.

Los estresores pueden ser físicos (frío, ruido, infecciones, etc.) o psicológicos (periodo de exámenes, relaciones familiares conflictivas, pérdida de empleo, etc.) y ambos tipos producen un patrón de cambios somáticos que persiguen la adaptación a la situación generada por la aparición del estresor. Es por lo tanto una respuesta adaptativa, aunque si el estresor permanece presente durante largos periodos de tiempo, el estrés se hace crónico, y los cambios fisiológicos que lo caracterizan pueden causar daños graves.

El estrés constituye, por tanto, una reacción eminentemente fisiológica que, en cualquier caso, se asocia frecuentemente con reacciones psicológicas de tipo emocional como el miedo o la ansiedad. Algunas de las alteraciones orgánicas asociadas al estrés no están propiciadas de forma directa por él, sino por patrones conductuales que pueden conducir indirectamente a nuevos trastornos (Villa 1996) por ejemplo: el aumento de consumo de tabaco, los cambios en el horario de sueño u otros cambios en el estilo de vida.

## Fuentes de Estrés

Para Jeffrey S. Nevid (2011) las fuentes de estrés son:

- **Problemas:** molestias de la vida diaria que imponen una carga estresante, como congestionamientos de tránsito, tareas domésticas, inclemencias del clima, etc.
- **Sucesos de la vida:** son grandes cambios en las circunstancias de la vida, que pueden ser positivos como contraer matrimonio, tener un bebé. etc. o negativos como la pérdida de un ser querido, despido laboral, etc. A diferencia de los problemas cotidianos, los sucesos de la vida ocurren de forma irregular y en ocasiones, inesperada.
- **La Presión:** ocurre cuando nos sentimos obligados a apresurar, intensificar o cambiar la dirección de nuestra conducta o cuando nos sentimos forzados a satisfacer un estándar más alto de desempeño. Por ejemplo la presión en el trabajo.
- **Frustración** ocurre cuando se impide que una persona alcance una meta porque algo o alguien se interpone en camino. Existen innumerables frustraciones menores que pueden sumarse para causar un estrés significativo.
- **Conflicto** Kurt Lewin describió el conflicto en términos de dos tendencias en oposición: la aproximación y la evitación. Cuando algo nos atrae, queremos aproximarnos, cuando algo nos asusta tratamos de evitarlo. Lewin (1935) demostró tres tipos básicos de conflicto:
  - **El conflicto de aproximación /aproximación:** ocurre cuando la persona es atraída al mismo tiempo por dos metas deseables. El estrés en el conflicto de aproximación/ aproximación surge del hecho de que, al elegir una opción deseable, debemos renunciar a la otra.
  - **El conflicto de evitación/evitación:** ocurre cuando la persona se enfrenta a dos posibilidades indeseables o amenazantes, ninguna de las cuales tiene

rasgos positivos. Cuando la gente se enfrenta a este tipo de conflicto trata de escapar de la situación completa; si el escape es imposible trata de seleccionar la opción menos amenazante.

- **El conflicto aproximación/evitación:** ocurre cuando una persona es atraída y repelida por la misma meta, esta es la forma más común de conflicto y la más difícil de resolver. En este tipo de conflicto nos acercamos a la meta hasta que alcanzamos el punto en que la tendencia a aproximarse sea igual a la de evitar la meta.
  
- **Estresores traumáticos:** son sucesos que pueden amenazar la vida, en esta categoría se incluyen los desastres naturales y tecnológicos, experiencias de combate, accidentes serios, asaltos físicos y sexuales, diagnósticos de enfermedades graves, ataques terroristas. Las personas que experimentan sucesos traumáticos pueden desarrollar el trastorno de estrés postraumático (TEPT) y encuentran dificultades crónicas para la adaptación como: evitación de claves asociadas con el trauma, re experimentación del suceso traumático, funcionamiento limitado, tensión exaltada, aturdimiento emocional.
  
- **Patrón de conducta tipo A:** las personas con patrón de conducta tipo A son impacientes, agresivas, tienen prisa constante, se sienten presionadas, tienden a hacer todo a gran velocidad, pierden pronto la paciencia, pueden volverse hostiles e iracundas.

### **Estrés autoimpuesto**

Presente en que se crean problemas adicionales a los eventos estresantes del ambiente. Con frecuencia experimentan ansiedad u otros síntomas de estrés en ausencia de estresores externos. Albert Ellis señalaba que dichas personas por lo regular tienen creencias irracionales y derrotistas que aumentan innecesariamente las tensiones normales de la vida.



## Consecuencias del estrés

Javier Llanez Álvarez (2009) menciona que las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Unas son primarias y directas y otras indirectas y constituyen efectos secundarios o terciarios, unas son casi sin duda, resultados del estrés, y otras se relacionan de manera hipotética con el fenómeno, también pueden ser positivas como el impulso exaltado, y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y son potencialmente peligrosas. Pueden agruparse por:

- **Efectos psicológicos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca estima, amenaza, tensión, nerviosismo, soledad.
- **Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- **Efectos cognitivos:** incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental.
- **Efectos fisiológicos:** elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, aumento del colesterol y triglicéridos, etc.
- **Efectos organizacionales:** absentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo, insatisfacción en el trabajo.

## La respuesta del cuerpo al estrés

Jeffrey S. Nevid (2011) refiere que gran parte de lo que sabemos acerca de la respuesta del cuerpo al estrés es el resultado de la investigación pionera de Hans

Selye (1907-1982), quien realizó estudios experimentales en animales de laboratorio para determinar cómo responde el cuerpo a diferentes tipos de estresores.

### **El síndrome de adaptación general**

Jeffrey S. Nevid (2011) define al síndrome de adaptación general (SAG) como un “proceso de tres niveles mediante el cual el cuerpo responde a diferentes tipos de estresores, como el frío extremo, el ruido, las presiones del trabajo o el excesivo estrés mental en forma de preocupación o ansiedad”. Consiste en tres etapas que son:

**Etapas de alarma:** es el primer nivel de respuesta del cuerpo a un estresor, durante el cual prepara sus defensas para la acción. La respuesta del cuerpo durante la etapa de alarma se llama respuesta de luchar o huir porque se caracteriza por determinados cambios biológicos que preparan al cuerpo para enfrentar una amenaza por medio de combatirla o de escapar de esta.

La etapa de alarma se acompaña de una fuerte excitación fisiológica y psicológica, el corazón bombea, la respiración se acelera, el sudor escurre y nos sentimos inundados de fuertes emociones como el terror, el temor, la ansiedad, la rabia, la ira.

**Etapas de resistencia:** durante este lapso el cuerpo conserva sus recursos para adaptarse a los efectos del estrés continuo e intenta regresar a su estado biológico previo por medio de la recuperación de la energía invertida y la reparación del daño, sin embargo la excitación permanece alta, aunque no tan alta como durante la etapa de alarma.

Esta excitación corporal prolongada puede acompañarse de reacciones emocionales tales como la ira, la fatiga y la irritabilidad.

**Etapas de agotamiento:** si el estresor persiste, el cuerpo puede entrar en el nivel final: la etapa de agotamiento; el estrés persistente puede conducir a una reducción severa de los recursos corporales y el desarrollo de enfermedades relacionadas con el mismo

como: enfermedades renales y cardiacas, condiciones alérgicas, trastornos digestivos, depresión.

Algunas personas son más resistentes que otras pero el estrés persistente o intenso puede con el tiempo, agotar a cualquiera.

### **El estrés y el sistema endocrino**

El sistema endocrino está compuesto de glándulas carentes de ductos a través de todo el cuerpo que liberan secreciones de manera directa en el torrente sanguíneo, llamadas hormonas. El hipotálamo, una pequeña glándula endocrina localizada en el mesencéfalo, coordina la respuesta del sistema endocrino al estrés, la reacción en cadena que éste dispara provoca que otras glándulas liberen sus hormonas (Ellis, Jackson y Boyce, 2006).

El proceso regulatorio del estrés en el cuerpo implica una acción coordinada dentro de un grupo de órganos endocrinos llamado eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenales (HHS) (J. Andrews 2007, Marin 2007, Miller 2007, Chen y Zhou 2007). Así es como funciona:

En condiciones de estrés, el hipotálamo secreta la hormona liberadora de corticotropina (CRH), la cual, por su parte estimula a la hipófisis para que secrete hormona adrenocorticotropina (ACTH).

La hormona adrenocorticotropina viaja por medio del torrente sanguíneo hasta las glándulas suprarrenales, el par de pequeñas glándulas endocrinas, localizadas justo arriba de los riñones.

Estas producen un coctel de hormonas del estrés para luchar o huir: adrenalina, noradrenalina y cortisol (Sander 2007). La hormona adrenocorticotropina estimula a la corteza suprarrenal, que es la capa exterior de las glándulas suprarrenales, que a la vez secreta hormonas tipo esteroides llamadas corticoesteroides. Una de estas

hormonas, el cortisol, hace que los nutrientes almacenados estén disponibles para satisfacer las demandas de energía, con el fin de enfrentar las exigencias estresantes.

La rama simpática del sistema nervioso autónomo dispara a la medula suprarrenal, que es la capa interna de cada glándula suprarrenal, para que secrete las hormonas del estrés: epinefrina y norepinefrina. Éstas hacen que el corazón lata a mayor velocidad, lo cual permite que más sangre oxigenada y rica en nutrientes llegue a los músculos para que el organismo huya de un estresor amenazante o lo combata.

### **El estrés y el sistema inmunológico**

El sistema inmune se encarga de la defensa del cuerpo contra las enfermedades infecciosas y las células defectuosas o enfermas y las combate de muchas maneras (Jiang y Chess 2006). Este envía a miles de millones de glóbulos blancos especializados, llamados linfocitos, que circulan constantemente por todo el cuerpo y permanecen alertas ante la presencia de agentes externos antígenos.

Un antígeno es cualquier sustancia que el organismo reconoce como ajena al cuerpo como una bacteria, virus, una proteína externa o una célula del cuerpo mismo que se ha vuelto cancerosa. Como sugiere el significado literal del término, los antígenos activan al sistema inmunológico para que produzca anticuerpos, los cuales son moléculas de proteínas especializadas que entran en el antígeno invasor. Cuando los anticuerpos se aseguran en su posición en un antígeno, lo marcan para que los linfocitos “asesinos” especializados los destruyan, al actuar como comandos en una misión de búsqueda y destrucción (Keenwood, 2006; Kay 2006).

Algunos linfocitos mantienen una memoria de antígenos específicos a los cuales ha estado expuesto el cuerpo, lo que permite que el sistema inmunológico pueda asestar un golpe fuerte la siguiente ocasión que el invasor aparezca. Por lo tanto, podemos desarrollar inmunidad o resistencia a muchos antígenos causantes de enfermedades,

razón por la cual no contraemos determinadas enfermedades, como el sarampión, más de una vez.

También podemos adquirir inmunidad por medio de la vacunación, una vacuna implica la administración de agentes infecciosos muertos o debilitados que no causarán una infección por lo mismo, pero que son capaces de estimular la producción natural de anticuerpos del organismo para ese antígeno en particular.

### **Moderadores psicológicos del estrés**

Jeffrey S. Nevid (2011) menciona que el impacto del estrés no es simplemente una forma de cómo responde el cuerpo, sino también los factores psicológicos que pueden disminuir o amortiguar el impacto del estrés en los que se incluyen el apoyo social, la autoeficacia, las percepciones de control y capacidad de predicción, la resistencia psicológica y el optimismo.

**Apoyo Social:** es un factor importante para amortiguar los efectos negativos del estrés, las personas se benefician al contar con amigos y seres queridos a quienes puede recurrir durante las épocas de estrés.

**Autoeficacia:** los psicólogos emplean el término autoeficacia para describir las creencias en las capacidades propias para lograr determinados objetivos. Los altos niveles de autoeficacia están vinculados con una capacidad mayor para soportar el estrés (Bandura 1997; Montpetit y Bergeman 2007). Las personas que la desarrollan tienden a percibir que las situaciones estresantes son desafíos a vencer en lugar de obstáculos a superar. La confianza en sí mismo conduce a la gente a atajar de frente a los estresores y a perseverar, incluso cuando encuentren obstáculos en su camino.

**Capacidad de predicción y control:** el impacto de determinados estresores varían según lo predecibles y controlables que puedan parecer (Koolhaas de Boer y Buwalda 2006). También varía el grado en el que las personas se perciben a sí mismas como capaces de controlar los sucesos. Aquellos individuos con un locus de control interno

creen que las recompensas o los reforzamientos son una consecuencia directa de sus acciones. Las personas con locus de control externo creen que su destino está determinado por factores exteriores o suerte, no por sus propios esfuerzos.

Los “internos” son más capaces de dirigir sus esfuerzos para sobrellevar los sucesos estresantes debido a su creencia de que ellos pueden controlarlos. Los “externos” por su parte, pueden sentirse indefensos y abrumados de cara a los eventos que le causan tensión.

**Resistencia psicológica:** el locus de control interno también es una característica que define a la resistencia psicológica, que es un conjunto de características asociadas con una mayor resistencia al estrés. Este término fue presentado por la psicóloga Suzanne Kobasa con base en sus estudios de ejecutivos de negocios que mantenían una buena salud física a pesar de los altos niveles de estrés a los cuales estaban sometidos (Kobasa 1979; Kobasa, Maddi y Kahn 1982). Ella y sus colegas identificaron características fundamentales asociadas con la resistencia psicológica:

- **Compromiso:** los ejecutivos resistentes tenían un compromiso más fuerte con su trabajo y una creencia de que lo que hacían tenía importancia.
- **Apertura al desafío:** los ejecutivos resistentes consideraban que los estresores que enfrentaban eran desafíos a cumplir, no obstáculos abrumadores. Ellos creían que el cambio es una parte normal de la vida y no algo a lo que es preciso temer.
- **Locus de control interno:** los ejecutivos resistentes creían que ellos podían controlar la dirección futura de sus vidas, para bien o para mal.

En resumen, las personas con resistencia psicológica aceptan el estrés como un desafío normal de la vida, lo que la hace más interesante. Buscan solucionar los problemas, no evitarlos.

**Optimismo:** otro amortiguador para el estrés es el optimismo. Las personas más optimistas tienden a ser más resistentes frente a las situaciones de tensión. Los investigadores vinculan el optimismo con numerosos resultados positivos de la salud como los siguientes:

- Entre los pacientes con enfermedades cardíacas, las actitudes optimistas se asocian con menos aflicciones emocionales.
- Entre los pacientes de cáncer, el optimismo está vinculado con menos aflicciones emocionales, mejor ajuste psicológico y niveles más bajos de dolor reportado.
- Entre las mujeres embarazadas, el optimismo se asocia con mejores resultados en el nacimiento como un peso más alto del bebé al nacer y riesgos reducidos de sufrir depresión postparto.

En contraste el hecho de mantener actitudes pesimistas está vinculado con mayores aflicciones emocionales, como la depresión y la ansiedad social (Hardín y Leong 2005). La gente optimista no solo vive más, sino también tiene relaciones románticas más satisfactorias y felices.

### **Afrontamiento del Estrés**

Morris y Maiston (2009) mencionan que el estrés requiere ser afrontado, que hagamos esfuerzos cognoscitivos y conductuales para manejar el estrés psicológico. La gente por lo general se ajusta al estrés en una de dos maneras:

**El afrontamiento directo** describe cualquier acción que la gente emprende para cambiar una situación incómoda, mediante la confrontación, negociación o retirada.

- Confrontar una situación estresante puede llevarnos a aprender nuevas habilidades, obtener la ayuda de otras personas, esforzarnos más para alcanzar una meta o expresar enojo.

- La negociación por lo general resuelve un conflicto obligándonos a conformarnos con menos de lo que buscábamos originalmente.
- En ocasiones la forma más efectiva de afrontar una situación estresante es distanciarse de ella, pero el peligro de la retirada es que puede convertirse en un hábito inadaptado.

**El afrontamiento defensivo** se refiere a las distintas formas en que la gente se convence mediante una forma de autoengaño (mecanismos de defensa, negación, proyección, represión), de que en realidad no es amenazada o de que en verdad no desea lo que no puede obtener.

### **Estrategias de Afrontamiento**

Javier Llenez Álvarez (2009) indica que Lazarus y Folkman (1980) definen al afrontamiento o coping como “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas internas y /o externas que son percibidas como desbordantes de los recursos del individuo”. Los recursos de afrontamiento incluyen las propias habilidades de coping (estrategias de afrontamiento), el apoyo social y los recursos materiales. No existe ningún estímulo que sea objetivamente estresante sino que dependerá de la evaluación que haga el individuo. Esta evaluación primaria considera el estímulo como:

- Amenaza
- Daño – pérdida
- Desafío
- Beneficio

En la evaluación secundaria corresponde a las diferentes posibilidades de respuesta que son posibles y que el sujeto propone y a la valoración de las estrategias de afrontamiento frente a la presunta amenaza. Es decir, se ponen en juego los recursos de afrontamiento disponibles y se produce una nueva reevaluación del estímulo.



La evaluación del riesgo del estímulo puede estar afectada por:

- La falta de experiencia previa sobre el estresor y las consecuencias. La novedad de un suceso constituye a que el sujeto tienda a percibirlo como una experiencia estresante.
- La sensación de inminencia de un acontecimiento. Cuando es posible prever un estímulo aversivo se puede reducir el estrés y propiciar la respuesta más adecuada a cada situación.
- La duración, referida al tiempo que persiste el acontecimiento estresante.
- La persistencia de un factor estresante puede dar la oportunidad de aprender, capacitando al sujeto para afrontar sus demandas o para evitar o distanciar al agente estresante.

El afrontamiento entendido como proceso puede dirigirse al problema o a la emoción, siendo el último el más frecuente cuando la persona evalúa la situación como inmodificable:

**Afrontamiento focalizado a la emoción:** involucra procesos cognitivos destinados a disminuir la magnitud de la respuesta emocional dentro del estrés (evitación cognitiva, minimización, distanciamiento, despersonalización, comparación positiva y extracción de los aspectos positivos de los hechos negativos) aumentar la intensidad de la respuesta emocional con el fin de inducir a la acción, modificar el significado de la situación demandante y distorsionar la realidad. Las estrategias conductuales involucran ejercicio físico, fumar, beber, buscar apoyo social, desahogarse expresando los sentimientos, meditar, relajarse, comer, tener relaciones sexuales, etc.

**Afrontamiento focalizado en el problema:** incluye conductas del manejo del ambiente (modificar las presiones ambientales sociales, eliminar obstáculos y ampliar o enriquecer los recursos materiales), o de manejo del individuo, (modificar el nivel de aspiración, desarrollar nuevas pautas de conducta y habilidades o buscar otras vías de satisfacción alternativa, para que el problema deje de tener la relevancia actual).

1. Si hay demandas realmente estresantes, cabe reducir la fuerza y persistencia de las demandas, ya sea abandonando el ambiente estresante, modificando puntualmente solo algunos aspectos del medio o reduciendo paulatinamente las reacciones emocionales.
2. Cuando el determinante es la evaluación primaria y/o secundaria negativa puede hacerse un cambio por reducción de respuestas emocionales que son aspectos del estrés, por modificación del procesamiento informativo en la evaluación primaria. La secundaria puede cambiarse mejorando el abordaje de los problemas y optimizando el uso de los recursos personales (manejo del tiempo, entrenamiento en solución de problemas).
3. Podemos también intervenir sobre la vulnerabilidad personal por medio del cambio de creencias irracionales, que conducirían a la modificación de los esquemas que están a la base (TRE reestructuración racional sistemática, terapia cognitiva de Beck).

## **El Estrés Laboral**

### **Definición**

Según el libro “Estrés y Fatiga Crónica” (2006) se define al estrés laboral como el “conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador debido a los distintos agentes estresantes derivados directamente de su trabajo”. El estrés laboral no debe confundirse con el desafío; este último bien utilizado nos hace bien y nos estimula.

Según José M. Acosta (2011) el estrés laboral es un “estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales del trabajo en las que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente. Y repercute, por supuesto, no solo sobre su bienestar personal, sino también sobre su rendimiento”.

## **Estresores Laborales**

Las causas del estrés laboral son cada vez más amplias: horarios inacabables, presión excesiva para conseguir rendimientos elevados, demasiados viajes que alejan más de la cuenta del entorno familiar, sobre todo si existe en éste algún tipo de problemas, conflicto con el jefe o un compañero, contratos basura, miedo a perder el empleo por reajuste de planillas, reestructuración o fusión de la empresa, acoso sexual, o de cualquier otra naturaleza, y en general cualquier tipo de problema profesional, personal o familiar que inquiete lo suficiente al individuo.

Según José María Cortes Díaz (2007) los estresores laborales pueden incluir:

- Al ambiente de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, etc.)
- Los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmo de trabajo, monotonía, nivel de cualificación, carga mental, etc.)
- Los relativos a la organización del trabajo (jornadas de trabajo, trabajo a turno, nocturno, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, etc.)
- Las relativas a las características personales del trabajador (personalidad, formación, motivación, factores extra laborales, etc.).

Según el libro “Estrés y Fatiga Crónica” (2006) existen tres tipos de estresores laborales:

- Intraorganizacionales: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidad y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona, bajos salarios, alimentación no adecuada, inestabilidad laboral, ausencia de perspectivas de progreso.
- Extraorganizacionales: factores familiares, realidad política y social del país.
- De tipo individual: sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, ambigüedad de roles, discrepancias con las metas de la carrera laboral.

Javier Llenez Álvarez (2009) refiere que los estresores también pueden ser caracterizados de la siguiente manera:

<b>Agudos</b>	<b>Crónicos</b>	<b>Diarios</b>	<b>Catastróficos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comienzo o desencadenamiento definido.</li> <li>- Corta duración.</li> <li>- Ocurren con poca frecuencia.</li> <li>- Presentan alta intensidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tienen inicio definido.</li> <li>- Se repiten con frecuencia.</li> <li>- Pueden tener corta o larga duración.</li> <li>- Pueden ser de baja o elevada intensidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comienzo definido.</li> <li>- Corta duración.</li> <li>- Ocurren con frecuencia.</li> <li>- Son de baja intensidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tienen un comienzo definido.</li> <li>- Pueden ser de corta o larga duración.</li> <li>- Ocurren con muy poca frecuencia.</li> <li>- Son de fuerte intensidad.</li> </ul>

**Tabla 1.** Estresores

**Autor:** Javier Llenez Álvarez (2009)

### **El estrés del rol**

En el medio de trabajo, las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante, cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo; no se elige, en general, a los colegas en el trabajo y a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo. Ello se basa en los trabajos de Maslow y Herzberg que definen las necesidades secundarias del individuo a través de nociones tales como la necesidad de pertenencia a un grupo y la necesidad de identificarse con el grupo, las nociones de seguridad y confianza en sí, el sentimiento de cumplimiento y la autorrealización.

La competencia de los jefes, la calidad de las colaboraciones y comunicaciones entre los diferentes escalones de la jerarquía, el sentimiento de ser apreciado y reconocido por sus pares o por sus jefes constituirán unos factores potentes de satisfacción en el trabajo, y si están ausentes, de estrés potencial.

Javier Llenez Álvarez (2009) menciona que hay un tipo de situación estresante determinada por el rol del individuo en la organización; se diferencia entre:

**Ambigüedad:** cuando no está claro qué tipo de relación debe mantenerse con otras personas de puestos jerárquicamente superiores y de departamentos diferentes al propio, uno podría intentar estructurarlas de acuerdo con su estilo personal. La parte negativa de la ambigüedad reside en la tensión que experimenta quien desconoce las consecuencias negativas que conllevan sus acciones. En la ambigüedad la información es incompleta, poco concisa, muy cambiante sobre: objetivos del trabajo, responsabilidades, comunicación y relaciones, autoridad y procedimientos.

**Conflicto:** cuando existe una contradicción entre la función que requiere el grupo y los valores personales, o cuando exista una discrepancia entre los distintos roles, por ejemplo una persona que dentro de la organización tenga expectativas divergentes por parte de sus directivos y sus subordinados, o las funciones de un vendedor con respecto al cliente-comprador y a un proveedor. Se dan demandas incongruentes o incompatibles: expectativas divergentes dentro de la propia organización, incompatibilidad temporal, conflicto del propio sistema de valores y creencias, conflicto entre los distintos roles individuales.

Las relaciones interpersonales son estresores sobresalientes en el estrés específicamente conocido como acoso psicológico, con más repercusiones en la prevención de riesgos que el estrés conflicto-ambigüedad del rol.

## Consecuencias del Estrés Laboral

José María Cortes Díaz (2007) frente a estas presiones que afectan al individuo, trastocando su estabilidad se desencadena en este una reacción orgánica, de alerta o preparación, para hacer frente a la situación a la que se le denomina respuesta de estrés, la que puede ser fisiológica, psicológica o conductual, la cual no tiene que ser necesariamente negativa, puesto que supone una forma de adaptación del individuo a la realidad y solo si esta activación supera ciertos límites, puede tener efectos nocivos de tipo:

- Fisiológico (trastornos cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares gastrointestinales, endocrinos, insomnio, cefaleas, etc.)
- Psicológicos (ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad, adicción a las drogas o alcohol, etc.)
- Conductuales (tartamudeos, temblores, comer excesivamente, etc.)

Además de las consecuencias mencionadas anteriormente Javier Llanez Alvarez (2009) refiere las consecuencias del estrés laboral, individuales y organizacionales:

- **Consecuencias individuales:** irritabilidad y mal humor, absentismo familiar, trastornos del sueño, consumo de estimulantes, automedicación, vulnerabilidad a enfermarse de: trastornos ansioso-depresivos, hipertensión arterial, cardiopatías, úlceras.
- **Consecuencias organizacionales:** absentismo, inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono del trabajo, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar o relacionarse en grupo, falta de iniciativa.

## Síndrome de Burnout y Mobbing

Según Ana de la Puebla Pinilla (2007) el “síndrome de burnout” y el “mobbing”, se sitúan en el espectro de las reacciones extremas a un entorno de estrés laboral.

Ana de la Puebla Pinilla (2007) define al síndrome de burnout o “de estar quemado” como el estadio final de la acumulación de estrés laboral crónico, el cual está generalmente asociado con problemas de ansiedad, trastornos depresivos, manifestación de enfermedades psicosomáticas, y otros problemas que dificultan el tratamiento y empeoran el pronóstico.

Por otra parte se define mobbing a la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores, ejercen de manera sistemática, al menos una vez por semana, y deliberada, una intensa violencia psicológica, durante un tiempo mayor de seis meses sobre otro trabajador en el lugar de trabajo con la complicidad o permisividad, del resto de trabajadores y de la empresa (Ana de la Puebla Pinilla 2007).

### **Relación entre profesiones y el grado de estrés**

Javier Llana Álvarez (2009) refiere que en los estudios y análisis de la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, llama la atención la relación entre profesiones y el grado de estrés:

#### **Trabajo con presión de tiempo:**

- Líneas de producción mecanizada
- Médicos cirujanos
- Trabajadores de mantenimiento de instalaciones
- Artesanos

#### **Peligrosidad intrínseca:**

- Policías
- Mineros
- Bomberos
- Buzos

**Riesgo para terceros:**

- Pilotos
- Conductores de servicios públicos
- Médicos anestesiistas

**Confinamiento**

- Trabajadores en plataformas petrolíferas
- Marinos
- Vigilantes, guardias, celadores
- Personal de centros nucleares o de investigación

**Elevada responsabilidad:**

- Rectores
- Políticos
- Médicos

**Riesgo económico:**

- Gerentes
- Contables
- Agentes de bolsa de valores
- Ejecutivos financieros



## ***2.6.2 Variable: Relaciones Familiares***

### **Modelo Sistémico**

#### **Reseña histórica**

El desarrollo histórico de los modelos sistémicos va unido a la evolución de la terapia familiar. En la década del 1950-1960 algunos terapeutas formados en la orientación psicoanalítica comenzaron a incluir a la familia en el tratamiento. Su propósito no era sin embargo modificar el funcionamiento familiar sino aumentar la comprensión del paciente para mejorar su tratamiento. En la línea anterior Ackerman estudio los problemas de los mineros y sus familias, y como el desempleo del padre provocaba alteraciones en la vida familiar (Ackerman, 1937). Otro terapeuta, Bell citaba a la familia del adolescente para entender su problemática (en la misma línea Alfred Adler manejaba su consulta de problemas infantojuveniles en los años treinta) y Bowen observaba las disfunciones relacionales madre-hijo en niños hospitalizados.

La línea dominante en esta década era el neopsicoanálisis (Fromm, Sullivan, Horney..) que ponía énfasis en el origen psicosocial de los conflictos psíquicos como la familia intermediaba la interiorización de determinadas orientaciones de valor "patológico" social en sus miembros. Desde esta perspectiva surgieron conceptos como el de la "madre esquizofrenógena" de Fromm-Reichman (1948) o "madre perversa" de Rosen (1953) para explicar la génesis y mantenimiento de psicopatologías como la esquizofrenia.

La siguiente década, años 60, supone un alejamiento de los planteamientos psicoanalíticos y un predominio de la teoría de la comunicación. Por un lado el grupo de Palo Alto en E.E.U.U, a partir del estudio de Gregory Batenson sobre la comunicación entre el esquizofrénico y su familia, genera su teoría del doble vínculo que explica la esquizofrenia como un intento límite para adaptarse a un sistema familiar con estilos de comunicación incongruentes o paradójicos. Otros

destacados terapeutas seguirán la línea comunicacional del centro de Palo Alto (Jackson, Watzlawick, Haley, etc...). Otro autor destacado es Minuchin que también en E.E.U.U estudia el funcionamiento familiar de los jóvenes puertorriqueños emigrantes con problemas de delincuencia (Minuchin, 1967) y que le llevó a desarrollar su escuela estructural de terapia familiar. Y un tercer grupo que también trabaja en esta época en este país de manera independiente es el formado por Lidz, Wynne, Bowen y Whitaker.

En la misma década en Europa aparecen dos centros geográficos de fuerte influencia. En Inglaterra Laing, que tenía contactos con el grupo americano de Palo Alto, trabaja con familias de esquizofrénicos. El otro centro, más influyente a la postre, está en Italia. Es el llamado grupo de Milán (Mara Selvini-Palazzoli, Boscolo, Cecchin y Prata).

En esta década el grupo de Milan y el de Palo Alto serán los más influyentes en la terapia familiar. El primero centrado más en los conceptos de familia como sistema y el segundo en las pautas comunicacionales en el funcionamiento familiar.

En la década de los años 70 se divulga y expande el modelo de terapia familiar sistémico-comunicacional y proliferan las escuelas y sus mutuos debates. Las principales escuelas de esta década son:

- La Escuela Interaccional del MRI (Mental Research Institute) que supone la segunda generación de la escuela de Palo Alto sucesora de Batenson. Su aportación más significativa se ve reflejada en la obra de Watzlawick, Weaklan y Fisch "Cambio"(1974). Para estos autores las soluciones intentadas por las familias para manejar determinadas situaciones suponen los auténticos problemas; y por consiguiente las intervenciones se dirigen a cortocircuitar el flujo problema-solución intentado. Para ello distinguen entre los llamados Cambios-1 (Que supuestamente siguen la "logica" intentado lo contrario al problema, pero que no cambian la estructura del sistema) y los Cambios-2 (Que se centran en intervenciones paradójicas distintas al sentido común, pero que

producen cambios en la estructura del sistema familiar) .Una aportación relevante de esta escuela es que su modelo ha sido aplicado tanto a familias como a clientes individuales.

- La Escuela Estructural-Estratégica alrededor de las obras de Haley y Minuchin .Se centra sobre todo en los llamados sistemas triádicos (relaciones con un mínimo de tres miembros). Postulan que en los sistemas familiares se organizan como alianzas o coaliciones. Las alianzas suponen la mayor cercanía afectiva entre dos miembros de la familia en relación a otro, y la coalición supone una variación del anterior con el relevante matiz que se constituye en contra de un tercero. Las coaliciones están formadas por miembros de dos generaciones (un progenitor y un hijo frente al otro progenitor). El resultado de las mismas es la disfunción familiar y el impedimento del desarrollo del sistema. Las intervenciones terapéuticas se centran en desafiar las dediciones de la familia del paciente-problema (redefinición), y la prescripción de tareas(a veces paradójicas) con el fin de desequilibrar el atolladero actual del sistema.
- La Escuela de Milan alrededor de la obra de Selvini-Palazzoli que estudia las familias muy rígidas llamadas de transacción psicótica (generalmente con problemas típicos de trastornos psicóticos o anorexia nerviosa). Un aspecto destacado de este enfoque es el llamado análisis de la demanda de tratamiento a través del cual el terapeuta elabora su primera hipótesis sobre el papel que cumple el llamado paciente identificado en el funcionamiento familiar. Las intervenciones como en los otros enfoques intenta de modificar la estructura familiar en base a intervenciones típicas como la connotación positiva del síntoma (a menudo en términos de "sacrificio" para un bien mayor", que viene a ser una redefinición del problema) y las prescripciones paradójicas.

Los desarrollos más actuales de los modelos sistémicos se centran más en los modelos epistemológicos y cognitivos, en concreto en los llamados modelos constructivistas (que son también una fuerza emergente en la terapia cognitiva). Lo relevante desde esta óptica no es la secuencia circular de conductas familiares sino

los significados compartidos por la familia (Premisas familiares). La intervención se dirige a la modificación del significado, de las premisas o de las estructuras de conocimiento del sistema (Cecchin, 1987; Anderson, 1988; Procter, 1985). Se trata en suma de "reconstruir la historia que el sistema ha creado en torno al problema, generando una nueva narrativa" (Anderson y Goolishian, 1988).

Este reciente desarrollo de los modelos sistémicos ha producido un cada vez mayor acercamiento de los modelos sistémicos y los modelos cognitivos (sobre todo de los constructivistas"); acercamiento que se propone como una de las mayores revoluciones en el campo de las psicoterapias (Feixas y Miró, 1993).

### **Conceptos fundamentales**

El concepto central de las terapias familiares sistémicas es el de la familia como sistema. Este concepto deriva de la Teoría General de los sistemas (con Bertalanffy, 1967; Wiener, 1947). Se refiere a que la conducta de un miembro de la familia no se puede entender separada del resto de sus miembros. Esto lleva a su vez a considerar que la familia es más que la mera unión de sus componentes (el principio sistémico de que "el todo es más que la suma de las partes"). En concreto se asume que considerar a la familia como sistema implica: (1) Los miembros de la familia funcionando en interrelación donde las causas y efectos son circulares y (2) Cada familia tiene características propias de interacción que mantiene su equilibrio y matiza los márgenes de sus progresos o cambios.

Foster y Gurman (1988) consideran cuatro aspectos centrales del funcionamiento familiar: la estructura, regulación, información y capacidad de adaptación.

- La estructura se refiere al grado de claridad de los límites familiares (quienes pueden acceder a discutir y decidir sobre determinados temas o decisiones), las jerarquías y tareas (quién está a cargo de quién y de qué) y la diferenciación (el grado en que sus miembros tienen identidades y roles separados manteniendo al mismo tiempo la unión familiar). Un aspecto relevante de la disfunción estructural de una familia es la Triangulación, que supone el intento de resolver

un conflicto familiar de dos personas (p.e de los padres) involucrando a una tercera (p.e un hijo).

- La regulación se refiere a la secuencia típica de interacción o de relación familiar, que suele ser habitual y predecible. Conforman una pauta de causas-efectos circular (Causalidad circular) y sirve a la finalidad de mantener el equilibrio u homeostasis familiar. En las secuencias relacionales disfuncionales suele aparecer el llamado paciente identificado que es aquella persona etiquetada por la familia como raro u anormal y que contribuye a mantener un equilibrio precario en el sistema familiar.
- La información se refieren a la manera en que se comunican los miembros de la familia que también suele ser habitual. Aspectos disfuncionales de esta comunicación son los fenómenos del doble vínculo (descrito en un apartado anterior), la escalada simétrica (que se refiere al aumento de la frecuencia o intensidad de la comunicación, p.e pautas de discusión de la pareja donde cada uno culpa al otro y vuelta a empezar...), y la complementariedad donde cada parte en la relación toma roles que se complementan (p.e padre negligente y niño desobediente, padres autoritarios y rígidos y niño sumiso, etc.).
- La capacidad de adaptación se refiere a la capacidad de la familia para manejar las crisis o retos a su estabilidad a lo largo del ciclo vital (p.e escolarización de los niños, casamiento de los hijos, muerte de un conyuge, etc). Cuando una familia tiene una pobre capacidad de adaptación suele recurrir a generar un paciente identificado que mantiene su equilibrio a costa de disminuir el grado de singularidad de sus miembros y de impedir la evolución del sistema.

### **Método terapéutico**

Aunque los métodos terapéuticos empleados por estos enfoques varían en cada escuela, podemos encontrar unos elementos más o menos comunes a todas ellas.

En primer lugar el terapeuta intenta de hacerse un diagnóstico del sistema familiar implicado en el paciente identificado. Unos terapeutas se centraran en el tipo de

secuencia problema, solución intentada (p.e Watzlawick) y quiénes son los implicados; otros investigaran las alianzas o coaliciones familiares (Haley, Minuchin) y el grado en que la familia está desligada (limites rígidos entre sus subsistemas de componentes que conlleva una excesiva individualidad y una acrecentada dificultad para compartir la vida afectiva) o está aglutinada (limites muy difusos entre sus miembros donde es difícil mantener la individualidad de sus miembros y el compromiso con el mundo externo) y otros analizaran la demanda (quien y como se decide quién es el paciente) y la función que cumple el síntoma del miembro identificado para cada componente de la familia (en la línea de Selvini-Palazzoli).

Este proceso diagnostico suele conllevar entrevistas con toda la familia (aunque a veces se considera de manera no rígida quien está dispuesto a venir a terapia como información y elemento "comprometido").

La siguiente fase consiste en introducir un cambio en la estructura y funcionamiento familiar, que se supone aumentara la capacidad del sistema para manejar la nueva situación. Dicho cambio se dirige a modificar patrones de relación familiares disfuncionales. Para ello el terapeuta dispone de una serie de recursos técnicos, entre los que destacan:

- La reformulación del problema: Se trata de explicar, adaptándose al lenguaje de la familia y sus creencias, de un modo diferente lo que está sucediendo en la secuencia de relaciones familiares, de modo que posibilite un cambio.
- El uso de la resistencia: Si el terapeuta intenta de manera lógica persuadir a la familia a cambiar una secuencia se puede encontrar con una oposición de esta debido a su propia homeostasis. Una alternativa es aliarse con esa oposición y plantear la pregunta del estilo "¿Por qué tienen ustedes que cambiar X?", de modo que al sistema solo le queda la alternativa de seguir lo indicado o su opuesto. En ambos casos el terapeuta lleva el control del cambio.

- Intervención paradójica: Consiste en proponer de manera controlada aquello que constituye el problema con ciertos matices, de modo que se rompa la secuencia habitual. Puede tomar la forma de pedir un cambio lento, el peligro de cambiar y la prescripción del síntoma.
- Prescripción de tareas: Consiste en pedir y modelar con la familia determinadas pautas conductuales.
- Ilusión de alternativas: El terapeuta sugiere que solo hay dos posibilidades de manejo de un problema, indicando que no son posibles otras vías.
- Uso de analogías: El terapeuta expone un caso similar mediante una metáfora al problema de la familia que está tratando para observar sus reacciones y abordar la resistencia.
- Cuestionamiento circular: Consiste en un estilo de preguntar a las familias donde el terapeuta pone los hechos en interrelación en la secuencia familiar (P.e "¿Cuándo X actuó así como reaccionó Y a esa conducta...y Z ante la reacción de Y...?").

Actualmente en la terapia sistémica existen dos grandes corrientes: Una de tipo más "conductual o pragmática" centrada en el estudio de las secuencias intergeneracionales y en su modificación (su representante más fuerte es Haley) y otra de tipo más "cognitivo o constructivista" centrada en las creencias familiares, sus estilos de construcciones narrativas comunes y el desarrollo de narraciones alternativas (Procter, Anderson, etc...).

## **La Familia**

### **La Familia según la Escuela Estructural Sistémica**

Luz de Lourdes en su obra "Dinámica de la Familia" (2003) comprende a la misma como un "sistema", lo que implica explicarla como una unidad interactiva, como un "organismo vivo" compuesto por varias partes que ejercen interacciones recíprocas.

Del mismo modo podemos considerar a la familia un sistema abierto constituido por varias unidades ligadas entre si, por reglas de comportamiento, cada parte del sistema se comporta como una unidad diferenciada, al mismo tiempo que influye y es influida por otras que forman el sistema.

Según el fundador de la teoría estructural sistémica, Salvador Minuchin la familia puede verse como un sistema que opera dentro de otros sistemas más amplios y tiene tres características:

- Su estructura es la de un sistema sociocultural abierto, siempre en proceso de transformación.
- Se desarrolla en una serie de etapas marcadas por crisis que la obligan a modificar su estructura, sin perder por ello su identidad (ciclo vital).
- Es capaz de adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno modificando sus reglas y comportamientos para acoplarse a las demandas externas.

Este proceso de continuidad y cambio permite que la familia crezca y se desarrolle y al mismo tiempo asegura la diferenciación de sus miembros.

Cuando hablamos de crecimiento familiar, no es posible dejar de lado la combinación de una serie de factores que según Ackerman (1982), corresponden a aspectos biológicos, psicológicos, sociales y económicos.

Desde el punto de vista biológico la familia tiene como función prioritaria la perpetuación de la especie; desde el punto de vista psicológico ofrece la interconexión socio afectiva, pues crea los vínculos de interdependencia requeridos para satisfacer las necesidades individuales; desde el punto de vista social, facilita la transferencia de valores, creencias y costumbres, así como la transmisión de habilidades que ayudan al crecimiento; por último respecto a los factores económicos, permite la diferenciación de tareas y la previsión de necesidades materiales.



Cuando el biólogo Von Bertalanffi (1978) desarrollo la teoría general de los sistemas, no pudo imaginar que sería empleada para explicar la operación de los grupos y el comportamiento de las familias. De esta teoría retomaremos tres conceptos importantes para comprender el funcionamiento de la familia:

- La familia puede verse como un sistema en constante transformación.
- Se explica como un sistema activo autogobernado.
- Es un sistema abierto en interacción con otros sistemas.

### **La familia en constante transformación**

El sistema familiar está compuesto de diversos subsistemas:

- El conyugal, formado por ambos miembros de la pareja
- El parental, constituido por los padres con los hijos
- El fraterno, formado por los hijos

Cada uno está constituido por los sistemas personales o individuos, de modo que todos, por ser sistemas vivos, pasan por el ciclo de desarrollo normativo: nacen, crecen, se reproducen y mueren.

El sistema familiar está en constante cambio porque se acopla a los distintos momentos de desarrollo por los que atraviesa.

Para transformarse todo sistema requiere dos fuerzas aparentemente contradictorias:

- La capacidad de transformación, que lleva al cambio.
- Y la tendencia a la homeostasis, que mantiene la constancia.

### **La familia como un sistema activo y autorregulado**

“Los sistemas crean a través de múltiples interacciones, una serie de reglas que configuran su estructura” (Minuchin, 1983). Estas se modifican por ensayo y error,

pero se mantienen constantes en el tiempo, de modo que cada uno de los individuos que forman el sistema sabe qué está permitido y qué está prohibido y sabe cuándo y qué debe hacer para ser aceptado por los otros.

De esta manera las relaciones entre los individuos se forman de modo estable, lo cual proporciona un sistema seguro que auto contiene a las personas y les permite sentir que son una parte y el todo a la vez.

Por ser la familia un sistema activo, aparecen tensiones generadas en el paso de una etapa a otra, en parte causadas por los cambios dentro del sistema. Todo cambio requerirá un proceso de ajuste y adaptación de los miembros de la familia a las nuevas condiciones internas y externas para conservar su estructura.

### **La familia como sistema abierto en interacción con otros sistemas**

La familia ajusta y modifica su estructura al entrar en contacto con los suprasistemas en que participa por ejemplo: la escuela, el sistema laboral, el vecindario. Todos estos sistemas influyen en la familia necesariamente con sus reglas, valores y creencia y ocasionan cambios en el grupo familiar.

“La familia es un sistema entre otros sistemas. La exploración de las relaciones interpersonales y de las normas que regulan la vida de los grupos en que el individuo está más arraigado, será un elemento indispensable para la comprensión de los comportamientos de quienes forman parte de éstos y para la realización de una intervención significativa en situaciones de emergencia” (Andolfi).

Para Ochoa de Alda (1995), el sistema familiar se compone, “de un conjunto de personas, relacionadas entre sí, que forman una unidad frente al medio externo”.

Esta autora ofrece una serie de conceptos útiles para comprender a la familia como un sistema. Inicia la descripción con un concepto de límites, que funcionan como líneas

de demarcación y al mismo tiempo como frontera de intercambio de comunicación, afecto y apoyo y demás entre dos individuos o subsistemas.

### **El Ciclo de la Familia**

Para Carter y McGoldrick (1989), quienes ven a la familia como un sistema vivo y en constante evolución, los hechos nodales de ésta transformación cíclica del sistema familiar son la relación de noviazgo, el matrimonio, la crianza de los hijos, la partida de éstos del hogar y la muerte de algún miembro de la pareja. Todas estas etapas producen cambios que requieren ajustes en la reglas de relación del sistema, por lo que el paso de una fase a otra, está marcado por un periodo de inestabilidad y de crisis.

Las crisis, entendidas como la oportunidad de hacer cambios, lo cual no implica que aquellas sean negativas necesariamente, producen transformaciones adaptativas ligadas a los cambios del entorno y a los del desarrollo de los miembros del grupo familiar. El sistema debe mostrar ajustes, reorganizando los papeles que cada uno desempeña y adaptando las reglas a las edades de sus integrantes.

Cada uno de los subsistemas enfrentará diferentes crisis de acuerdo con la etapa en la que se encuentren.

Debemos considerar que existen también ciclos vitales alternativos que no se ajustan a lo señalado, ya sea porque el ciclo de la pareja se interrumpió por una separación, divorcio o muerte prematura de uno de los conyugues o porque la pareja no tuvo hijos o estos nacieron con mucho tiempo de diferencia. En tal caso esta familia será clasificada como “de dos generaciones”. Sin embargo a pesar de las variaciones circunstanciales, toda familia tiene que ajustarse a los cambios para continuar su evolución.

## **Enamoramiento y noviazgo**

La relación de pareja inicia cuando dos individuos distintos, que pertenecen a diferentes grupos sociales, se separan de su grupo original con la intención para formar un nuevo sistema.

Para Alberoni (1994), el proceso de enamoramiento es uno de los fenómenos colectivos más interesantes, dado que, a pesar de ser grupal, intervienen en él solo dos personas.

Al respecto señala “en la historia de la vida social existen fenómenos particulares, los movimientos colectivos, en que las relaciones entre los hombres, cambian sustancial, radicalmente y se transfigura la calidad de la vida y la experiencia; son movimientos que dan origen a nuevo “nosotros” colectivo hecho solo por dos personas, como el enamoramiento”.

Para Alberoni (1994), este movimiento colectivo tiene tal fuerza y magnitud, que es capaz de dividir lo que estaba unido y unir lo que estaba dividido para formar un nuevo sujeto social, la pareja amante-amado.

Sin embargo, para que una pareja tenga posibilidades de desarrollarse es necesario que tanto él como ella se encuentren diferenciados de su grupo familiar, es decir, que sean autónomos y autosuficientes. Lemaire (1992), habla de la importancia de la diferenciación del self que el joven debe realizar previamente en su familia y de la confirmación del self dada por el trabajo. Este autor señala que la diferenciación y la confirmación del yo son los rasgos de madurez necesarios para iniciar una relación de pareja.

Durante esta primera etapa, la pareja negocia poco a poco, las pautas de relación, la intimidad, las formas de comunicación, los límites entre ellos y sus respectivas familias de origen o la forma de resolver las diferencias que surgen. Así, cada uno de

los integrantes de la pareja tiene que aceptar y negociar la separación de su respectiva familia.

En la etapa del noviazgo es común que los jóvenes pasen muchas horas juntos y que durante la mayor parte del tiempo cuenten entre sí su vida, con todo detalle, porque quieren hacer participar al otro de la totalidad de su ser y por tanto, de su pasado. Es como si quisieran poner al corriente a la otra persona, respecto de todo lo ocurrido antes de conocerla.

“Los enamorados perciben con toda claridad el self diferenciado, precisamente la diversidad es uno de los elementos que da surgimiento al estado naciente” (Alberoni, 1993). La persona amada interesa al amante porque es diferente, porque es portador de una propia e inconfundible especificidad, a pesar de eso, durante el enamoramiento se tiende a la fusión.

Aquí tenemos una aparente contradicción, el enamorado admira lo distinto que hay en la otra, pero al mismo tiempo quiere parecerse a ella, Alberoni (1993) explica esto de la siguiente manera:

“La reciprocidad del amor significa que ambos quieren a la vez lo que es importante para cada uno. La individualización distingue, da valor a las diferencias, de modo que las preferencias del amado sean para el otro modelo ideal y ley; que mis preferencias adquieran a mis ojos valor ejemplar. La fusión presiona para que estas preferencias diferentes converjan en construir una única voluntad”.

Es como si cada uno impusiera su estilo y modo de ser al otro sin proponérselo, al mismo tiempo que se transforma a sí mismo para agradar al compañero; ambos entran en proceso de cambio continuo, el cual llega a ser notorio hasta para los familiares de cada uno de ellos.

## **Matrimonio**

La relación de pareja es formalizada mediante el contrato matrimonial, con un ministro eclesiástico, un juez de paz o ambos como testigos; sin embargo algunas parejas se unen con el solo acuerdo de sus voluntades, haciendo esta unión tan formal y duradera como la otra.

La reacción de las respectivas familias de origen ante la boda es de suma importancia, ya que por lo general deja una huella clara en el desarrollo posterior de la pareja y en la forma de trato que habrán de mantener los recién casados con los parientes políticos.

Es común una primera crisis de pareja, generada por la diferencia entre las expectativas que ambos tenían durante el noviazgo y la realidad que conlleva la convivencia marital diaria. Esta diferencia obedece a los procesos de idealización presentes durante el noviazgo. Podemos pensar que el diálogo y la buena voluntad subsanan fácilmente este escollo, pero en algunas parejas la crisis resulta difícil de superar porque las diferencias parecen muy grandes o porque la pareja tiene pocos recursos y habilidades para llegar a los acuerdos necesarios y reconfirmarse.

Concretar acuerdos es una de las tareas más complejas durante la etapa de recién casados ya que cada uno echará mano sin mucho esfuerzo de los modelos aprendidos en su familia de origen. Actualizar los estilos de vida para armonizar la convivencia genera conflictos muchas veces. Empero, la relación adquiere poco a poco mayor armonía al favorecer la flexibilidad y permitir que ambos ajusten sus pautas transaccionales para lograr comprometerse en la creación del sistema conyugal.

## **Llegada de los hijos**

El nacimiento del primer hijo influye fuertemente en la relación conyugal, pues requiere que ambos miembros de la pareja aprendan los nuevos papeles de padre y madre. Como ocurrió al inicio de la relación de pareja, cada uno en forma

inconsciente, es decir, sin pensarlo mucho, tratará de poner en práctica lo aprendido en la familia de origen.

Como estas son dos familias diferentes con costumbres y estilos muy distintos, es probable que al tratar de educar al bebé la pareja enfrente esas diferencias entre ellos, las cuales requieren nuevamente flexibilidad para poder llegar a los acuerdos.

“Es necesario que los cónyuges desarrollen habilidades parentales de comunicación y negociación, ya que ahora tienen la responsabilidad de cuidar a los niños, de protegerlos y socializarlos” (Ochoa de Alba, 1995).

Los padres tras llegar a acuerdos, deben ejercer una autoridad amorosa sobre los hijos para enseñarles las reglas de educación y comportamiento aceptados socialmente. A medida que los hijos crecen, interiorizan ese control hasta que lo transforma en individuos auto determinados.

“Los hijos deben gozar de libertad para crecer, pero ejercerán mejor ese derecho si tienen un mundo seguro y predecible que les ofrece seguridad necesaria para explorarlo” (Minuchin y Fishman, 1984).

### **Hijos adolescentes y adultos**

La llegada de un segundo hijo provoca cambios en el sistema familiar, pues aumenta su complejidad al instaurarse un nuevo subsistema, el fraterno. El hijo mayor tiene que aprender comportamientos que le ayuden a convivir con su hermano. Los hermanos aprenden el sentido de la fraternidad y las alianzas ya a ganar o perder con las coaliciones.

Cuando los hijos ingresan en la escuela, los padres tienen que aprender a negociar con el sistema escolar, que impone nuevas reglas. Deben decidir entre otras cosas, quién ayudará a los hijos en los deberes escolares, quién los llevara a la escuela y los recogerá, quién o quienes asistirán a las juntas, cuánto tiempo dedicaran los hijos al

estudio, cómo harán las tareas: con supervisión o solos, dónde es el mejor lugar para realizar los deberes, cómo cuidaran el material escolar, a qué hora acostarse, cómo responderán ellos a las notas escolares de sus hijos, cuando haya un problema y como va a solucionarse.

Poco a poco la familia vuelve a entrar en un periodo de estabilidad y a veces hasta de monotonía, todos han aprendido qué hacer, cómo comportarse, que se espera de cada uno en cada lugar y todo parece transcurrir en forma armoniosa. Sin embargo, conforme los hijos crecen y adquieren autonomía, pueden entrar en contradicción con las reglas y valores impuestos por la jerarquía del subsistema parental.

El matrimonio que tiene hijos adolescentes debe flexibilizar las normas y delegar responsabilidades en los hijos. De esta manera, los muchachos aprenderán a tomar decisiones y asumirán las responsabilidades sobre sus asuntos. Lo idóneo es que en medida en que los hijos ganen autonomía, incrementen el grado de responsabilidad con el grupo familiar: pueden salir solos, pero deben avisar a donde van, con quien estarán, y a qué hora esperan regresar.

La evolución familiar alcanza un punto clave en el momento en que los hijos logran ser autónomos e independientes. Están menos tiempo en casa debido a que amplían su mundo social, además participan cada vez menos en las actividades familiares. Los padres se van acostumbrando a ésta situación y a la final asumen las repercusiones del desprendimiento de los hijos.

La crisis de la salida de los hijos del hogar familiar es más difícil para la mujer, sobre todo si ha hecho del cuidado de los hijos la tarea más importante y el sentido de su vida, a diferencia de las que trabajan, quienes la resienten menos. Recordemos que el problema de uno de los integrantes de la pareja no es solo percibido por el que recibe directamente la conmoción, sino que ambos la viven y experimentan en relación con la cercanía afectiva que hace de la pareja una totalidad organizada.



Es probable que durante esta etapa uno de los abuelos enviude o requiera cuidados especiales, por lo que puede solicitar el apoyo de sus hijos o éstos pueden ofrecerse a cuidarlos. La situación de los abuelos provoca cambios en la familia; la resentirá la pareja y también los hijos se verán afectados, a pesar de que ya están en la etapa del desprendimiento y salida del hogar.

### **Vejez y jubilación**

Cuando los jóvenes se emancipan y dejan el hogar paterno, la pareja vuelve al inicio del ciclo. Ahora sin la presencia de los hijos, han de retomar su relación conyugal. Sin embargo, muchas parejas que ya no cuentan con el ímpetu de la juventud, dar vida nuevamente a esa relación constituye una tarea sumamente ardua, sobre todo para quienes han descuidado su propia persona, que han dejado de mirarse y atenderse durante muchos años por estar dedicados a atender y cuidar a los hijos.

Durante esta etapa, la pareja debe enfrentarse a la jubilación. El retiro laboral de uno o ambos miembros de la pareja provoca cambios en todas las rutinas, horarios, actividades y en la economía familiar, lo que genera una nueva crisis.

Es necesario planear cuidadosamente la jubilación y prepararse para esta etapa. Sin embargo, muchas mujeres que estuvieron dedicadas al cuidado de la familia sienten miedo de tener de tiempo completo al marido en casa. Y para los maridos que han trabajado durante toda su vida también resulta asfixiante estar todo el día en casa.

No saben disfrutar del tiempo libre, no han desarrollado aficiones, ni tienen círculos sociales de compañeros jubilados con quienes compartir intereses.

En los casos de deterioro físico y psíquico por enfermedades degenerativas o crónicas en alguno de los miembros de la pareja, el otro puede ejercer el rol de cuidador, lo cual no siempre resulta fácil. En otras ocasiones, los roles se invierten: los hijos habrán de hacerse cargo de los padres ancianos. Esta última etapa es un periodo para

cosechar lo sembrado. La forma de vida a que accedamos dependerá de cómo hayamos vivido en las etapas anteriores.

## **Relaciones Familiares**

### **Definición**

Luz de Lourdes en su obra “Dinámica de la Familia” (2003) menciona a Pearson y Bales (1955) quienes definen al sistema relacional como “un conjunto formado por una o más unidades vinculadas entre sí, de modo que el cambio de estado de una unidad, va seguido por un cambio en las otras unidades, éste va seguido de nuevo por un cambio de estado en la unidad primitiva modificada, y así sucesivamente”.

Así Luz de Lourdes (2003) desde el modelo sistémico refiere los subsistemas existentes en la familia:

### **Subsistema Conyugal**

La familia es un sistema relacional que conecta al individuo con el grupo amplio, llamado sociedad. Para Andolfi (1977) la familia es un sistema relacional, lo que implica verla como un todo orgánico “que supera y articula entre sí los diversos componentes individuales”. Los componentes individuales, el esposo y la esposa y la relación que entre ellos se genera, forman juntos una unidad más compleja, denominada subsistema conyugal.

“El sistema conyugal se construye cuando dos adultos de sexo diferente se unen con la intención expresa de construir una familia. Posee tareas y funciones específicas vitales para el buen funcionamiento del grupo. Las principales cualidades requeridas son la complementariedad y la acomodación mutua. Tanto el esposo como la esposa deben ceder parte de su individualidad para lograr un sentido de pertenencia” (Minuchin 1983).

### **Subsistema Parental**

Si atendemos a la relación que este subsistema mantiene con los hijos, estaremos refiriéndonos al subsistema parental, es decir, a las relaciones afectivas y comunicacionales dadas entre padres e hijos. Cuando nace el primer hijo inicia la formación de un nuevo nivel.

“En una familia intacta el subsistema conyugal debe diferenciarse entonces para desempeñar las tareas de socializar a un hijo sin renunciar al mutuo apoyo que caracterizará al subsistema conyugal. Es necesario trazar un límite que permita el acceso del niño a ambos padres y, al mismo tiempo, que lo excluya de las relaciones conyugales” (Minuchin 1983).

### **Subsistema Fraternal**

El tercer y último subsistema es el fraternal, formado a partir de que hay más de un hijo en la familia. En este subsistema los hijos aprenden a llevar relaciones de camaradería, a cooperar, a compartir y a negociar, pero también a recelar, envidiar y pelear con sus pares, es decir sus iguales en edad y experiencia.

Para Minuchin (1983) “el subsistema fraternal es un laboratorio social, donde los niños aprenden a experimentar relaciones con sus iguales, a lograr amigos y aliados, a guardar las apariencias cuando ceden y a obtener reconocimientos por sus habilidades. Pueden asumir posiciones diferentes en sus relaciones mutuas y que resultan significativas en el desarrollo posterior de sus vidas”.

### **Propiedades de la familia como sistema**

Minuchin (1983) señala que en las familias se pueden observar principalmente propiedades de totalidad, causalidad circular, equifinalidad, jerarquías, triangulaciones, alianzas, centralidad y reglas de relación.

- **Totalidad:** el comportamiento de todo el sistema familiar no puede ser explicado como la suma de la conducta de sus miembros, pues las relaciones dadas entre los individuos promueven cambios cualitativos, de ese modo, lo que ocurra a un miembro del sistema familiar afectara a los demás integrantes.
- **Causalidad circular:** las relaciones entre los miembros del sistema se presentan en forma repetida y recíproca, de modo que pueden ser observadas como pautas de interacción.
- **Equifinalidad:** en la teoría de los sistemas, el término significa que un sistema puede alcanzar el mismo resultado final partiendo de condiciones iniciales diferentes. De la misma manera un concepto distinto, pero relacionado con el anterior, es el de equicausalidad, el cual implica que la misma condición inicial puede llevar a resultados distintos. Ambos términos nos llevan a considerar que no hay causalidad lineal ni mecánica.
- **Jerarquías:** todo sistema se establece con base en la organización de las diferencias entre los individuos, de modo que unos ocupen el lugar jerárquico más elevado, mientras los otros se distribuyen alrededor o debajo, ocupando distintos lugares. La jerarquía implica poder, relacionados con factores como edad, conocimiento, género, riqueza u otros.
- **Triangulaciones:** con este término nos referimos a las relaciones duraderas formadas entre algunos miembros del sistema, en las cuales dos personas de diferente subsistema se unen contra otra del sistema. Las triangulaciones generalmente ocasionan conflictos entre los miembros.
- **Alianzas:** igual que en las triangulaciones, son relaciones construidas de la misma manera que las anteriores, pero menos duraderas y en general producen beneficios al sistema.
- **Centralidad:** se observa generalmente cuando un miembro ocupa un espacio emocional mucho mayor que los otros integrantes del sistema. En ocasiones cuando uno solo ejerce la centralidad durante muchos años y llega a faltar, el sistema resulta perturbado y pierde estabilidad, lo que puede conducir a su vez

a la desintegración o a generar una forma más compleja de estabilidad a fin de conservar su estructura.

- **Reglas de relación:** las formas de interacción constantes generan reglas de comportamiento que dan una estructura más estable al sistema. Los personajes de la familia necesitan definir las relaciones entre ellos y otros elementos del sistema, pues como señala Ochoa de Alda “uno de los factores con mayor trascendencia en la vida humana es la manera como las personas encuadran la conducta al comunicarse entre sí. En función de la relación dada, adquiere significado no solo las palabras sino también las acciones que los miembros realizan”.

La familia es desde el punto de vista de Madanes (2000) un grupo fundamental de autoayuda. Nadie puede ayudar u obstaculizar tanto el bienestar de alguien como quienes mantienen relaciones con él, con su historia, con su presente y su futuro.

Esta es una de las grandes razones para estudiar a la familia, es claro que si ocurre un problema en el ámbito del contexto, y el contexto más importante son las relaciones con las personas significativas, las relaciones cambian y con ellas la persona.

### **Las teorías “económicas” de las relaciones**

Generalmente las primeras aproximaciones al estudio de las relaciones adoptan una visión “económica”, estudiándolas en términos de costes y recompensas y sugiriendo que nos comprometemos porque nos proporcionan el mayor provecho. En 1959 Thibaut y Kelley propusieron un modelo de cuatro etapas de las relaciones a largo plazo:

1. **Muestreo:** las personas exploran los costes y las recompensas de asociarse con diferentes personas en distintas formas, intentando trabar amistad y relacionándose entre ellos u observando a otros individuos en sus relaciones. Por ejemplo, por qué una vida social muy activa es tan importante para la

mayoría de los adolescentes y adultos jóvenes, mientras que los niños y las personas en edad madura suelen estar satisfechos con una vida social menos frenética.

2. **Pacto:** Se produce al principio de una relación, aportando y recibiendo diversos tipos de recompensa y valorando si la relación puede ser provechosa. La etapa 2 sugiere que los factores de la atracción interpersonal, como la similitud de actitudes o las estructuras personales, son importantes porque proporcionan indicaciones acerca de si es probable que la relación valga la pena o sea de provecho.
3. **Compromiso:** el individuo disminuye el muestreo y el pacto con otros y dedica más su atención a la relación en sí. Kiesler (1971) sugirió que el compromiso aumenta la capacidad de una pareja para predecir el comportamiento del otro, lo que lleva a un nivel más alto de atracción entre ellos. Thibaut y Kelley sugirieron que esto se produce porque encuentran más gratificante cuando cada uno puede predecir como reaccionara el otro.
4. **Institucionalización:** en esta fase se formaliza la pareja y se establecen las normas y las expectativas mutuas. Los componentes de una pareja en la etapa 4 no necesariamente vivirán juntos o se casarán, pero significa que ya no hay ninguna necesidad de que la pareja pruebe la similitud, o de que negocie las asunciones básicas de su relación (aunque, por supuesto, siempre existirá algún grado de negociación cuando dos personas crezcan psicológicamente durante la vida).

El modelo de Thibaut y Kelley está basado en la teoría del intercambio social, que defiende que las personas ven las relaciones y el comportamiento social en general en términos de un tipo de contrato social, lo que implica negociar el mejor trato. Recibimos recompensas sociales a cambio de nuestras acciones sociales e intentamos organizarlas para aumentar al máximo nuestra recompensa o reforzamiento positivo y minimizar el castigo, en otras palabras, de forma que podamos obtener el máximo provecho posible. Este planteamiento asume que comenzamos voluntariamente las

relaciones y que la abandonamos si su coste es mayor que el provecho que obtenemos.

Homans (1974) sostuvo que uno de los reforzadores sociales más poderosos disponibles es la estima o aprobación social y que nos sentimos atraídos por quienes pueden proporcionárnosla: damos nuestra propia aprobación a cambio de algo que valoramos. Es más, al igual que en economía, cuanto menor sea el suministro de algo, más se valora, es lo que se conoce como principio de saciación, por lo que es más probable que apreciemos a alguien que nos proporciona un reforzamiento en un área en la cual nos consideremos inseguros que a quien nos apoya en una tarea para la que tenemos un grado elevado de confianza.

Según esta teoría, nos sentimos más atraídos por quienes pueden proporcionarnos reforzamiento social en nuestras áreas de inseguridad y con el tiempo tendemos a evaluar cualquier relación en términos de “costes” y “recompensa”.

### **Justicia distributiva**

Homans (1961) propuso la hipótesis de justicia distributiva, que defiende que esperamos que los premios que obtengamos de algo sean proporcionales al esfuerzo que hemos realizado. Si no ocurre así, nos enfadamos, porque sentimos que hemos sido de algún modo engañados. Homans sugirió que esto puede explicar la manera en que se rompen algunas relaciones prolongadas.

### **La teoría de la equidad**

Se desarrolló a partir del concepto de Homans de justicia distributiva. Esencialmente la teoría de la equidad se ocupa de la forma en que las relaciones necesitan ser equilibradas para sobrevivir durante mucho tiempo.

Walster, Walster y Berscheid (1978) resumieron la teoría de la equidad en función de cuatro principios:

1. las personas intentaran maximizar las recompensas y minimizar experiencias desagradables en una relación.
2. Las recompensas pueden compartirse de diferentes maneras y un grupo o pareja puede acordar su propio sistema.
3. Una relación no equitativa o injusta produce estrés personal y la menos equitativa es la más estresante para la persona que está en el lado desfavorable.
4. Cualquiera que se encuentre en una relación no equitativa intentará restaurar dicha relación hasta su equilibrio y cuanto mayor sea el grado de inequidad, mayor será el esfuerzo que deberá realizar.

### **Dimensiones de las relaciones**

Hinde (1987) propuso ocho dimensiones que pueden aplicarse últimamente a varias relaciones diferentes e incluirse las que se producen entre padres e hijos, entre amantes y entre amigos:

- **Contenido:** tipo de cosas o acciones que los participantes realizan juntos.
- **Diversidad:** número y rango de diferentes cosas que realizan juntos los participantes de la relación.
- **Calidad:** modo en que los participantes se comprometen en la interacción.
- **Patrón/frecuencia relativa:** patrón distintivo de una relación en cuanto al tipo de interacciones que incluye (como si diferentes tipos de interacciones dentro de una relación fueran afectos distintivos).
- **Reciprocidad/complementariedad:** reciprocidad de las interacciones, en el sentido de que cada miembro realizara acciones similares cuando deba o sea adecuado; o complementariedad, en la que cada miembro asume características, diferentes roles, uniéndose para formar un par.
- **Intimidad:** grado en que los participantes en la relación se revelan diferentes aspectos de ellos mismos.



- **Percepción interpersonal:** cómo ve y comprende al otro cada persona de la relación.
- **Compromiso:** grado en que los miembros de la relación la consideran indefinida o con posibilidad de finalización. La creencia en el compromiso de la otra persona también podría incluirse en esta dimensión, ya que forma la base de la confianza en muchas relaciones.

### **Mantenimiento de las relaciones**

Ayres (1983) reunió información sobre una amplia gama de adultos y sobre que hacían para mantener sus relaciones y encontró que las tácticas que describieron podían agruparse en tres categorías:

- **Estrategia de evitación:** se producen cuando una persona quiere desarrollar una futura relación mientras que la otra no quiere, ésta última intenta mantener el nivel de relación previo evitando discutir sobre la futura relación.
- **Estrategia de equilibrio:** suelen adoptarse cuando una persona desea declinar la relación y por lo tanto, pone menos esfuerzo en ella. Sin embargo, como hemos visto con anterioridad, esto conlleva que la otra persona intente equilibrar la relación, por ejemplo haciendo favores.
- **Estrategia de franqueza:** habitualmente solo incluye hablar sobre la relación y expresar el deseo de mantener las cosas como están.

## **2.7 Hipótesis**

### ***2.7.1 Hipótesis General***

El estrés laboral influye significativamente en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.

### ***2.7.2 Hipótesis Específica***

A menor nivel de estrés laboral, mayor cohesión en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.

### **2.8 Señalamiento de variables**

Variable independiente: El estrés laboral

Variable dependiente: Relaciones familiares

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque Investigativo**

El enfoque de la presente investigación es mixto ya que se utilizó un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, como también la recolección y el análisis de datos crítico, propositivo y cualitativo.

Así de la integración y discusión conjunta de la información obtenida se realizó inferencias y de esta manera se logró un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

#### **3.2 Modalidad Básica de la Investigación**

En la presente investigación se utilizó las modalidades bibliográfica documental y de campo.

Se recurrió a la modalidad bibliográfica documental ya que la investigación se realizó a través de la búsqueda de bibliografía relacionada a la problemática planteada, en textos, trabajos previos, documentos y libros para el desarrollo y sustento del marco teórico del presente trabajo.

Como también la modalidad de campo, puesto que la investigación se desarrolló en el lugar de los acontecimientos, esto permitió observar objetivamente y directamente la realidad y los hechos donde se producen.

### 3.3 Nivel o Tipo de Investigación

En la presente investigación se utilizó la asociación de variables, ya que este tipo de investigación permitió realizar predicciones estructuradas, medir el grado de relación entre las variables y evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en función de las variaciones de otra variable.

### 3.4 Población y Muestra

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en una población de 80 empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el período Abril – Noviembre del 2012.

### 3.5 Operacionalización de Variables

#### 3.5.1 Matriz de Operación de variable Independiente

##### El estrés laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>El estrés laboral se conceptúa como:</p> <p>“Conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador debido a los distintos agentes estresantes derivados directamente de su trabajo”.</p> <p>(Estrés y Fatiga Crónica, 2006)</p>	-Psicológico	-Sentimiento de incapacidad, impotencia, inseguridad.	<p>-No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.</p> <p>-Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.</p> <p>-Mi supervisor no se preocupa</p>	<p>-Psicometría</p> <p>-Cuestionario sobre el estrés laboral (OIT-OMS)</p>

			de mi bienestar personal.	
		-Dificultad en relacionarse con los demás miembros del trabajo.	-Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
			-No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
			-Mi equipo me presiona demasiado.	
		-Falta de asertividad entre superiores y subordinados.	-La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
			-Mi supervisor no me respeta.	
			-Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
	-Laboral	-Carencia de nuevas tecnologías.	-No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de	

		Desorganización y desinformación de la estructura organizacional.	<p>importancia.</p> <p>-No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.</p> <p>-Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.</p> <p>-La estructura formal tiene demasiado papeleo.</p> <p>-La estrategia de la organización no es bien comprendida.</p> <p>-La organización carece de dirección y objetivo.</p>	
--	--	---	--	--

**Tabla 2.** Matriz de Operación de variable Independiente

**Elaborado por:** Gabriela Acosta

### 3.5.2 Matriz de Operación de Variable Dependiente

#### Relaciones Familiares

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Las relaciones familiares se conceptualiza como:</p> <p>Un conjunto formado por una o más unidades vinculadas entre sí, de modo que el cambio de estado de una unidad, va seguido por un cambio en las otras unidades, éste va seguido de nuevo por un cambio de estado en la unidad primitiva modificada, y así sucesivamente. (Luz de Lourdes, 2003)</p>	-Familiar	<p>-Unión familiar</p> <p>-Clima de paz en la familia</p> <p>-Socorro entre los miembros de la familia</p> <p>-Roces entre los miembros de la familia.</p> <p>-Críticas negativas entre los integrantes de la familia.</p> <p>-Desacuerdos</p>	<p>-En mi familia nos ayudamos y apoyamos unos a otros.</p> <p>-En mi familia hay un fuerte sentimiento de unión.</p> <p>-Los miembros de mi familia nos llevamos bien entre sí.</p> <p>-En mi familia reñimos mucho.</p> <p>-En casa a veces nos enfadamos tanto que golpeamos o rompemos algo.</p> <p>-A menudo nos criticamos entre los miembros de mi familia.</p>	<p>-Psicometría</p> <p>-Test de Relaciones Familiares (Moos&amp;Moos, 2009)</p>

**Tabla 3.** Matriz de Operación de Variable Dependiente

**Elaborado por:** Gabriela Acosta

### 3.6 Técnicas e Instrumentos

Para la presente investigación se recurrió a la aplicación del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS y del Test de Relaciones Familiares (Moos&Moos) a los participantes de la investigación, estos instrumentos son válidos y confiables y permitieron obtener resultados acertados.

El Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS consta de veinticinco ítems agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, indicando con una X lo que mejor la describa, basándose en lo siguiente:

- 1= Nunca
- 2= Rara vez
- 3= Ocasionalmente
- 4= Algunas veces
- 5= Frecuentemente
- 6= Casi siempre
- 7= Siempre

Después de haber obtenido la sumatoria de las respuestas, se comparó con la siguiente tabla, la cual nos indicó el nivel de estrés laboral que tiene el individuo.



Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Alto nivel de Estrés	117,3 – 153,2
Muy Alto nivel de estrés	> 153,3

**Tabla 4.** Niveles de Estrés Laboral

**Fuente:** Test de Estrés Laboral OIT - OMS

Por otra parte el Test de Relaciones Familiares (Moos&Moos) está compuesto por 18 preguntas, 9 de ellas corresponden a “cohesión” y las 9 restantes corresponden a “conflicto”, el participante marcó con una X según consideró verdadero o falso.

Para la calificación del test se tomó en cuenta lo siguiente:

- Verdadero= 1 punto
- Falso= 0 puntos

Después de haber sumado las respuestas por separado, es decir, “cohesión” sobre 9 puntos y “conflicto” sobre 9 puntos también, se obtuvo el puntaje llamado “puntaje crudo o natural”, se lo transformó en “puntaje estándar” por medio de una tabla del manual de calificación; a continuación se ubicó el puntaje estándar en la hoja de resultados y se interpretó el grafico obtenido. Así concluimos que:

Cohesión > Conflicto = Relaciones familiares adecuadas, apropiadas, ajustadas.

Conflicto>Cohesión = Relaciones familiares con dificultades, desacopladas, con problemas.

A diferencia de los test tradicionales donde cada puntaje tiene una interpretación propia, el Test de Relaciones Familiares (Moos&Moos), nos permite interpretar libremente de acuerdo a la idea que da el grafico obtenido en la hoja de resultados.

### 3.7 Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2. ¿De qué personas u objetos?	De los empleados de la institución.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Estrés Laboral y Relaciones Familiares.
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Gabriela Acosta
5. ¿A quiénes?	A los miembros del universo investigado.
6. ¿Cuándo?	Abril – Noviembre 2012
7. ¿Dónde?	Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua
8. ¿Cuántas veces?	Una vez
9. ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Aplicación de test y encuesta
10. ¿Con qué?	-Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS -Test de Relaciones Familiares (Moos&Moos)

**Tabla 5.** Recolección de Información

**Elaborado por:** Gabriela Acosta

La información fue recogida a través de encuestas, test relacionados a la problemática y a través de la observación de campo, para determinar la influencia del estrés laboral en las relaciones familiares de la población evaluada y generar alternativas de solución al problema planteado.

Los instrumentos de recolección de información antes mencionados fueron aplicados a los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato en el periodo Abril – Noviembre del 2012.

### 3.8 Procesamiento y Análisis

La información recolectada fue revisada críticamente para de esta manera limpiar la información defectuosa, contradictoria o no pertinente, en ciertos casos individuales se repitió la recolección para corregir fallas de contestación.

El análisis y la interpretación de resultados se lo realizó con el apoyo del marco teórico, para obtener conclusiones más objetivas y científicas y se utilizó técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de la información recopilada.

De esta manera el análisis estadístico se lo hizo con el total de los participantes, por género de los participantes, por estado civil y se asoció las variaciones de una variable con la otra, a través de esto se consiguió tener conclusiones útiles desde diferentes aspectos de los participantes y de las variables en cuestión.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

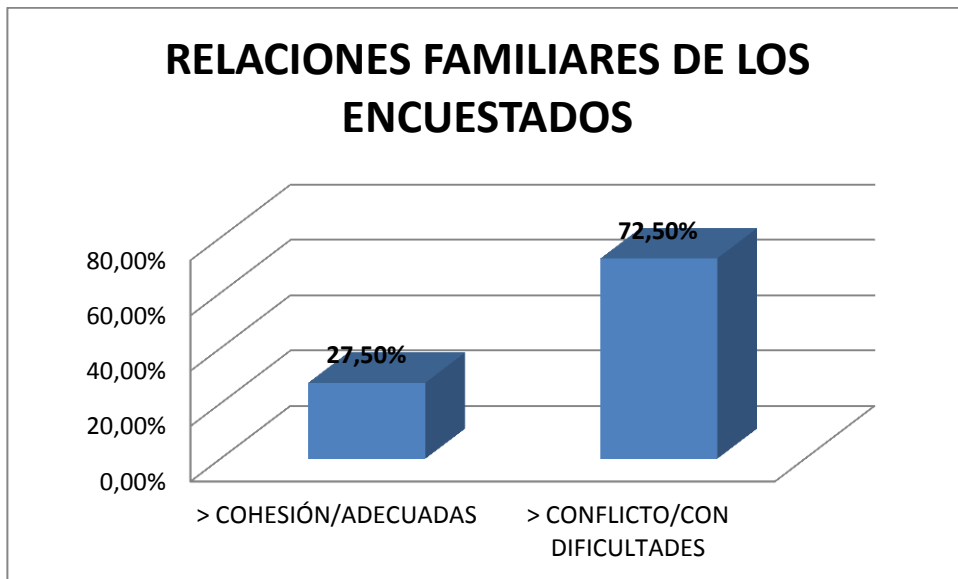
El análisis presentado a continuación es resultado de la investigación realizada en una población de 80 personas, quienes se desempeñan en las áreas administrativa y de docencia de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato. Para el análisis e interpretación de resultados se tomó en cuenta el estado civil, el género, el nivel de estrés laboral y la calidad de relaciones familiares que presentaban. Así los resultados son los siguientes:

#### 4.1 Análisis de Datos

*Tabla 4.1.1 Relaciones Familiares de los encuestados*

<b>Relaciones Familiares de los encuestados</b>		
	<b>f</b>	<b>%</b>
>Cohesión/ Adecuadas	22	27,50%
> Conflicto/ Con Dificultades	58	72,50%
Total	80	100%

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Grafico 4.1.1 Relaciones Familiares de los encuestados*

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica muestra que, del total de la población estudiada el 72,50% presenta mayor conflicto, es decir, dificultades en las relaciones familiares y el 27,50% restante presenta mayor cohesión, es decir, relaciones familiares adecuadas.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados presentan dificultades en las relaciones familiares, ya que se evidencia mayor conflicto y menor cohesión. Al hablar de dificultades se hace referencia a que la familia atraviesa un momento de tensión, desarmonía, desequilibrio y confusión, asociado a problemas y enfrentamientos.

Tabla 4.1.2 Relaciones Familiares en el Género Masculino

Relaciones Familiares en el Género Masculino		
	f	%
> Cohesión/ Adecuadas	7	20%
> Conflicto/ Con Dificultades	28	80%
Total	35	100%

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

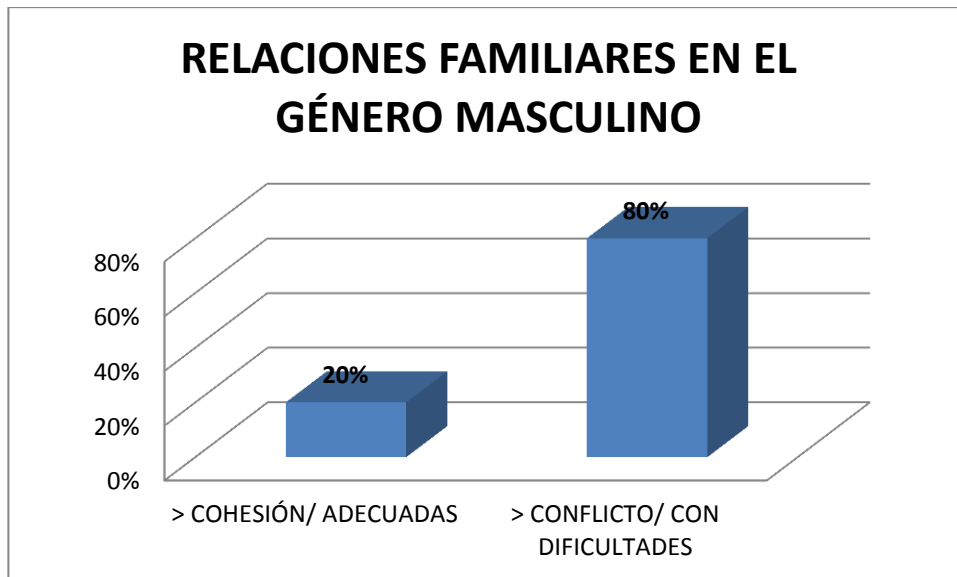


Gráfico 4.1.2 Relaciones Familiares en el Género Masculino

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica indica que, en el género masculino, el 80% de los encuestados, presenta mayor conflicto, es decir, dificultades en las relaciones familiares y el 20% presenta mayor cohesión, es decir, relaciones familiares adecuadas.

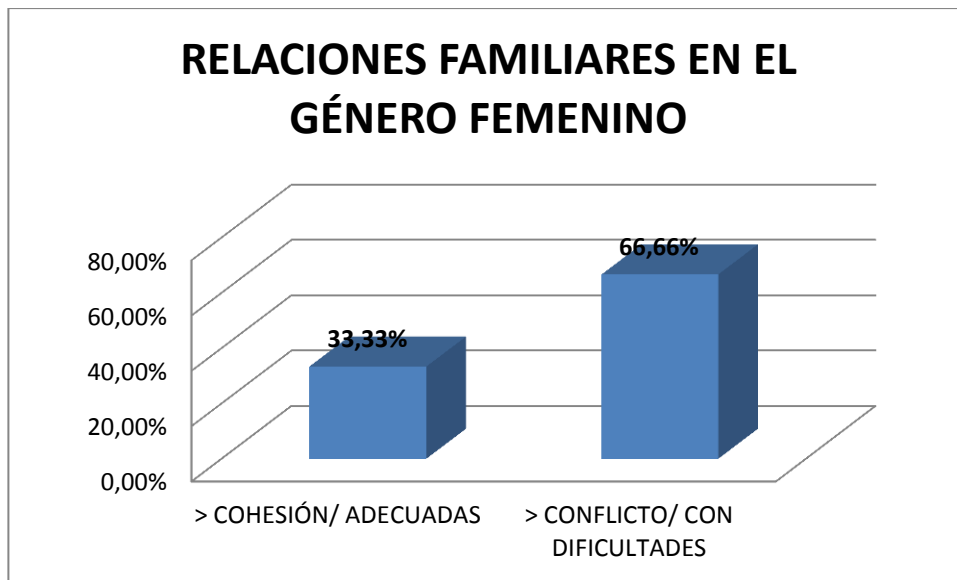
**Interpretación:** La mayoría de los encuestados de género masculino presentan dificultades en las relaciones familiares, ya que se evidencia mayor conflicto y menor

cohesión. Si bien existe una variedad de situaciones que pueden poner en crisis las relaciones familiares, en el caso del género masculino los conflictos pueden estar vinculados con las relaciones de poder y autoridad.

*Tabla 4.1.3 Relaciones Familiares en el Género Femenino*

<b>Relaciones Familiares en el Género Femenino</b>		
	<b>f</b>	<b>%</b>
> Cohesión/ Adecuadas	15	33,33%
> Conflicto/ Con Dificultades	30	66,66%
Total	45	100%

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Gráfico 4.1.3 Relaciones Familiares en el Género Femenino*

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica indica que, en el género femenino, el 66,66% de los encuestados, presenta mayor conflicto, es decir, dificultades en las relaciones

familiares y el 33,33% presenta mayor cohesión, es decir, relaciones familiares adecuadas.

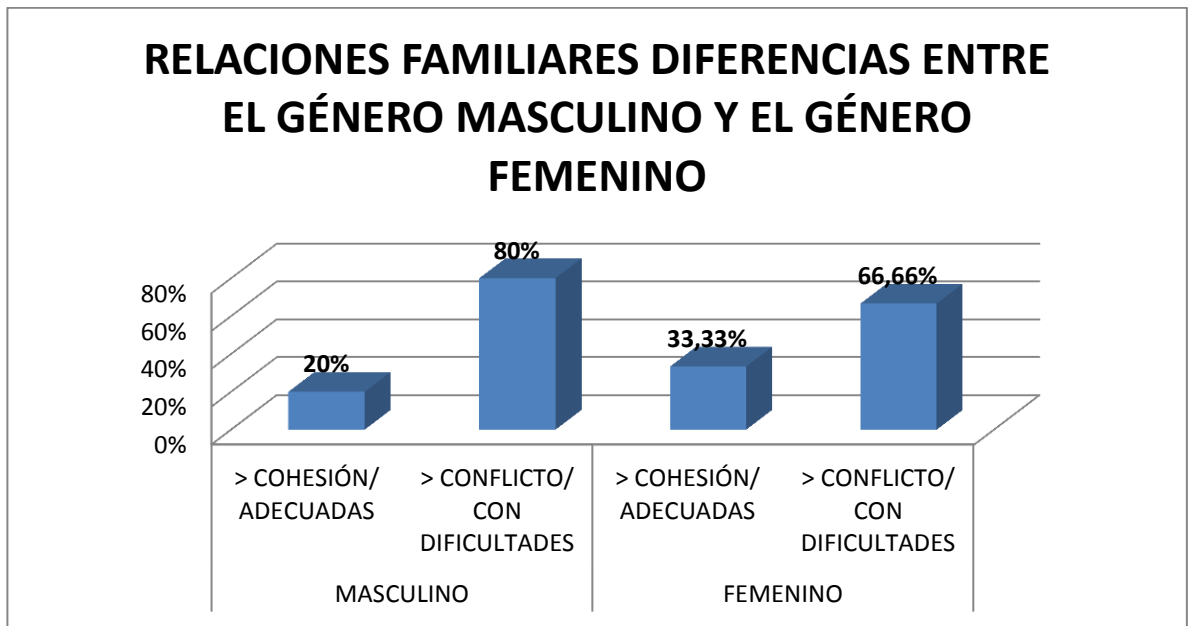
**Interpretación:** La mayoría de las encuestadas de género femenino presentan dificultades en las relaciones familiares, ya que se evidencia mayor conflicto y menor cohesión. Si bien existe una variedad de situaciones que pueden poner en crisis las relaciones familiares, en el caso del género femenino los conflictos pueden estar vinculados a la dificultad para establecer con claridad la manera de colaborar con las tareas del hogar.

*Tabla 4.1.4 Relaciones Familiares Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino*

<b>Relaciones Familiares Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</b>						
	Género Masculino		Total	Género Femenino		Total
	> Cohesión/ Adecuadas	> Conflicto/ Con Dificultades		> Cohesión/ Adecuadas	> Conflicto/ Con Dificultades	
<b>f</b>	7	28	35	15	30	45
<b>%</b>	20%	80%	100%	33,33%	66,66%	100%

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta





*Grafico 4.1.4 Relaciones Familiares Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino*

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,755 <sup>a</sup>	1	,185		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	1,150	1	,283		
Razón de verosimilitudes	1,793	1	,181		
Estadístico exacto de Fisher				,215	,142
Asociación lineal por lineal	1,734	1	,188		
N de casos válidos	80				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,63.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Análisis:** La representación gráfica muestra que, las relaciones familiares con mayor conflicto predominan en el género masculino con el 80% a diferencia del género

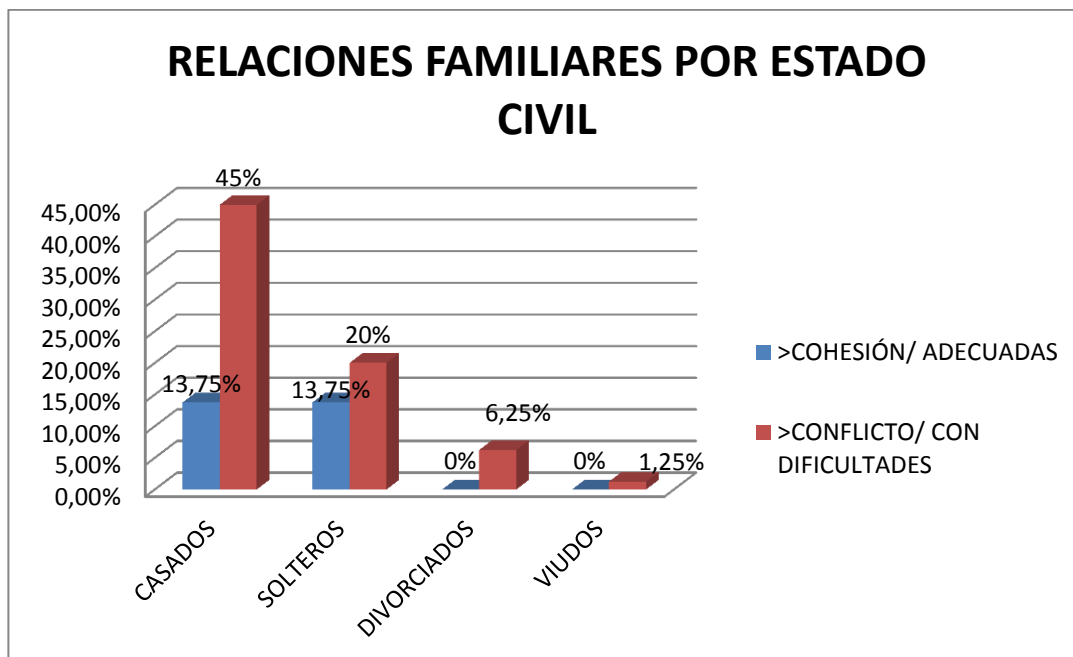
femenino con el 66,66%; las relaciones familiares con mayor cohesión predominan en el género femenino con el 33,33% a diferencia del género masculino con el 20%; desde un punto de vista general se puede apreciar que ambos géneros femenino y masculino, presentan mayor conflicto y menor cohesión, lo que indica, relaciones familiares con dificultades, independientemente del género de la persona; lo que se comprueba con el estadístico chi cuadrado en el que se encuentra ( $\chi^2(1,N=80)=1,755p>0,05$ ).

**Interpretación:** Ambos géneros masculino y femenino presentan un porcentaje elevado de relaciones familiares con dificultades, debido a la presencia de conflicto en las mismas. Se evidencia mayor porcentaje de conflicto en el género masculino, esto puede estar vinculado a la naturaleza propia del hombre y los estándares planteados por la sociedad, donde el hombre busca dominar y reflejar una figura de autoridad y poder en el núcleo familiar.

*Tabla 4.1.5 Relaciones Familiares por Estado Civil*

<b>Relaciones Familiares por Estado Civil</b>						
<b>Estado Civil</b>	<b>f</b>	<b>&gt;Cohesión/ Adecuadas</b>	<b>f</b>	<b>&gt;Conflicto/ Con Dificultades</b>	<b>Total f</b>	<b>Total %</b>
Casados	11	13,75%	36	45%	47	58,75%
Solteros	11	13,75%	16	20%	27	33,75%
Divorciados	0	0%	5	6,25%	5	6,25%
Viudos	0	0%	1	1,25%	1	1,25%
<b>Total</b>					<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Grafico 4.1.5 Relaciones Familiares por Estado Civil*

Fuente: Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	5,046 <sup>a</sup>	3	,168	,156		
Razón de verosimilitudes	6,462	3	,091	,100		
Estadístico exacto de Fisher	4,514			,162		
Asociación lineal por lineal	,000 <sup>b</sup>	1	1,000	1,000	,583	,146
N de casos válidos	80					

a. 4 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.

b. El estadístico tipificado es ,000.

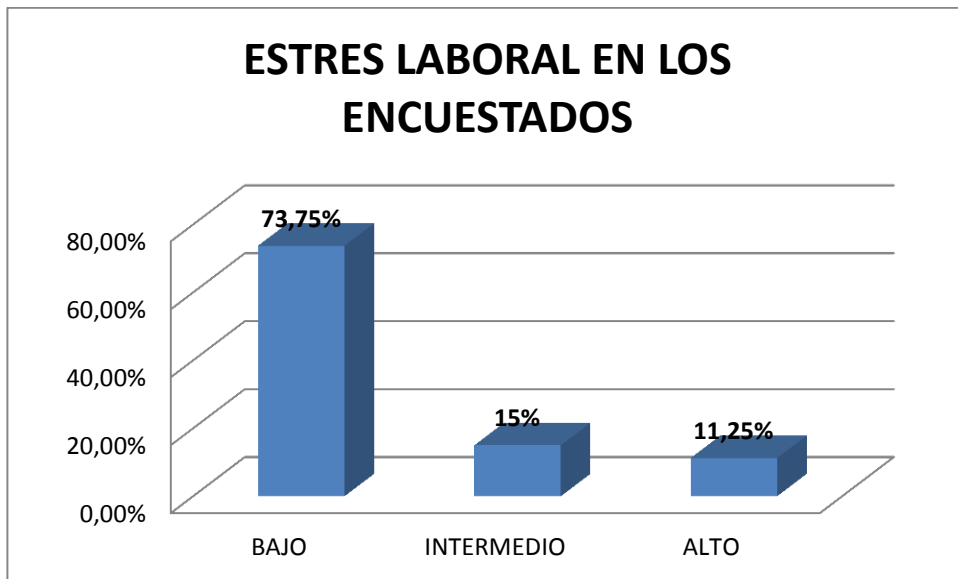
**Análisis:** La representación gráfica indica que, las relaciones familiares con mayor conflicto predominan en los encuestados con estado civil “casados” con el 45%, a diferencia de los encuestados con estado civil “solteros” con el 20%, “divorciados” con el 6,25% y “viudos” con el 1,25%; las relaciones familiares con mayor cohesión son iguales en los encuestados con estado civil “casados” y “solteros” con el 13,75%, a diferencia de los encuestados con estado civil “divorciados” con el 6,25% y “viudos” con el 1,25%; desde un punto de vista general se puede apreciar la presencia de mayor conflicto y menor cohesión en todos los estados civiles, lo que implica que existen dificultades en las relaciones familiares, independientemente del estado civil de la persona; ; lo que se comprueba con el estadístico chi cuadrado en el que se encuentra  $(F(1,N=80)=4,514p>0,05)$ .

**Interpretación:** Todos los estados civiles en cuestión presentan relaciones familiares con dificultades, sin embargo los participantes de estado civil “casado” presentan mayor porcentaje de conflicto en las relaciones familiares, si bien puede existir una variedad de situaciones que provoquen conflicto, las más vinculadas en las personas casadas pueden ser la lucha por liderar o mandar en la familia, falta de comunicación, ausencia de responsabilidad, entre otras.

*Tabla 4.1.6 Estrés laboral en los encuestados*

<b>Estrés Laboral en los Encuestados</b>		
<b>Niveles de Estrés Laboral</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	59	73,75%
Intermedio	12	15%
Alto	9	11,25%
Total	80	100%

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Grafico 4.1.6 Estrés Laboral en los encuestados*

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica indica que del total de los encuestados, el 73,75% presenta un bajo nivel de estrés laboral, el 15% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y el 11,25% de los encuestados presenta un alto nivel de estrés laboral.

**Interpretación:** La mayoría de la población estudiada presenta bajo nivel de estrés laboral, el cual implica la presencia de efectos psicológicos, conductuales, cognitivos, fisiológicos y organizacionales en niveles mínimos, los cuales no provocan enfermedades relacionadas con el mismo como: depresión, enfermedades cardiacas y renales, condiciones alérgicas, trastornos digestivos.

Tabla 4.1.7 Estrés Laboral en el género Masculino

<b>Estrés Laboral en el Género Masculino</b>		
<b>Niveles de estrés laboral</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	26	74,29%
Intermedio	6	17,14%
Alto	3	8,57%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

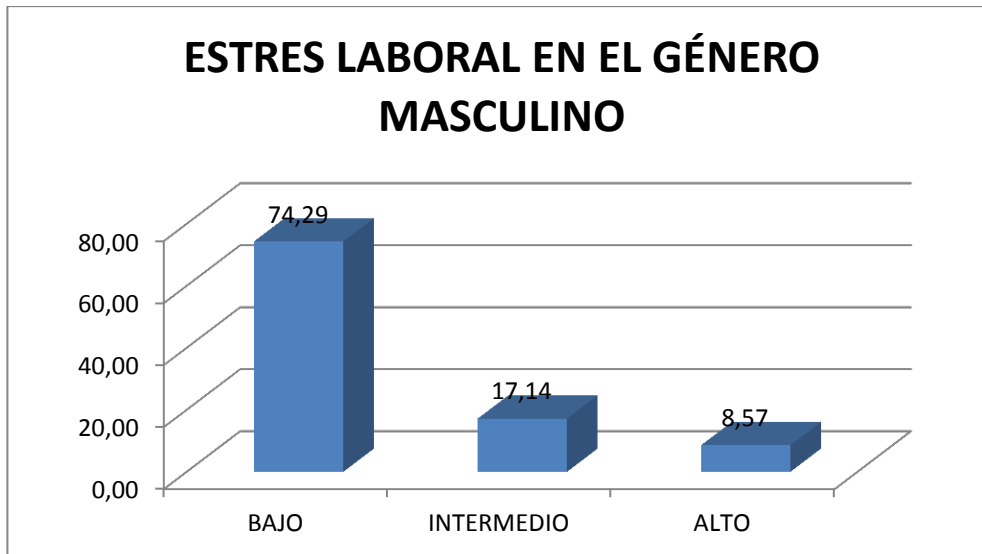


Gráfico 4.1.7 Estrés Laboral en el Género Masculino

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica indica que, de los encuestados de género masculino, el 74,29% presenta un bajo nivel de estrés laboral, el 17,14% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y el 8,57% presenta un alto nivel de estrés laboral.

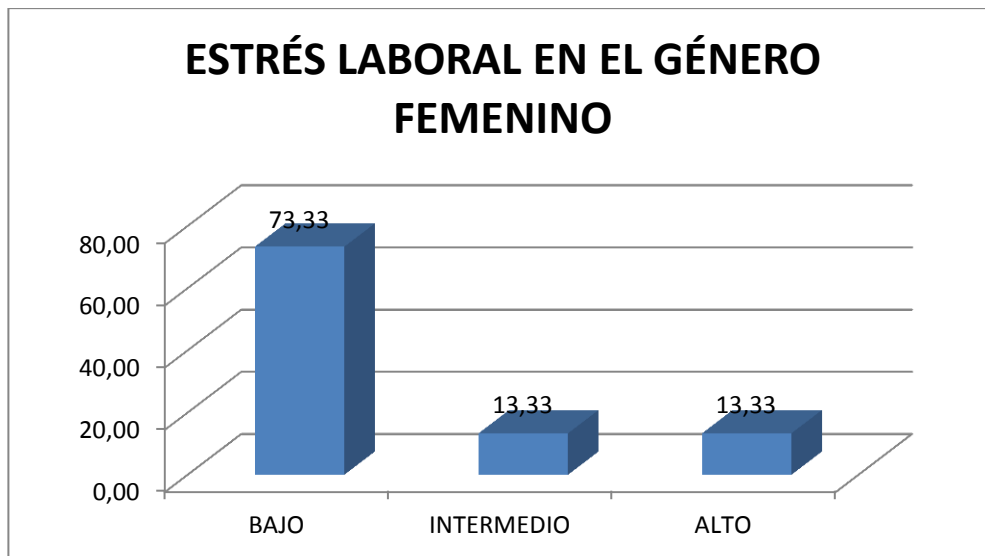
**Interpretación:** En el género masculino predomina el bajo nivel de estrés laboral, el cual implica la presencia de efectos psicológicos, conductuales, cognitivos, fisiológicos y organizacionales en niveles mínimos, los cuales no provocan

enfermedades relacionadas con el mismo como: depresión, enfermedades cardíacas y renales, condiciones alérgicas, trastornos digestivos.

*Tabla 4.1.8 Estrés Laboral en el Género Femenino*

<b>Estrés Laboral en el Género Femenino</b>		
<b>Niveles de estrés laboral</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	33	73,33%
Intermedio	6	13,33%
Alto	6	13,33%
<b>Total</b>	45	100%

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Gráfico 4.1.8 Estrés Laboral en el Género Femenino*

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica indica que, de los encuestados de género femenino, el 73,33% presenta un bajo nivel de estrés laboral, el 13,33% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y el 13,33% presenta un alto nivel de estrés laboral.

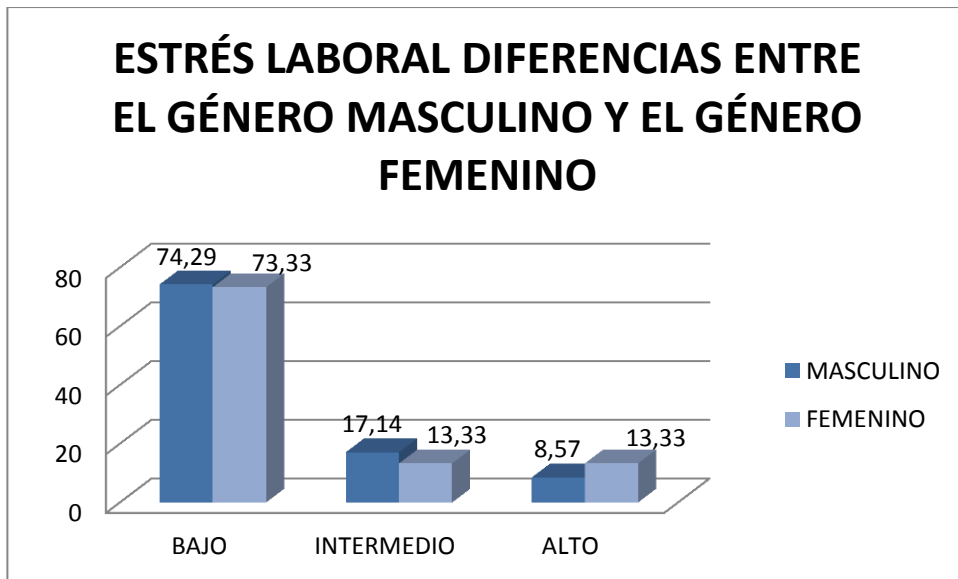
**Interpretación:** En el género femenino predomina el bajo nivel de estrés laboral, el cual implica la presencia de efectos psicológicos, conductuales, cognitivos,

fisiológicos y organizacionales en niveles mínimos, los cuales no provocan enfermedades relacionadas con el mismo como: depresión, enfermedades cardiacas y renales, condiciones alérgicas, trastornos digestivos.

*Tabla 4.1.9 Estrés Laboral Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino*

<b>Estrés Laboral Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino</b>				
<b>Nivel de Estrés Laboral</b>	<b>f</b>	<b>Género Masculino</b>	<b>f</b>	<b>Género Femenino</b>
Bajo	26	74,29%	33	73,33%
Intermedio	6	17,14%	6	13,33%
Alto	3	8,57%	6	13,33%
Total	35	100%	45	100%

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Gráfico 4.1.9 Estrés Laboral Diferencias entre el Género Masculino y el Género Femenino*

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,590 <sup>a</sup>	2	,745
Razón de verosimilitudes	,599	2	,741
Asociación lineal por lineal	,138	1	,710
N de casos válidos	80		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,94.

**Análisis:** La representación gráfica indica que, en ambos géneros, masculino y femenino, predomina el bajo nivel de estrés laboral con el 74,29% y 73,33% respectivamente; el nivel intermedio de estrés laboral es mayor en el género masculino con el 17,14% que en el género femenino con 13,33% y el alto nivel de estrés laboral, es mayor en el género femenino con el 13,33% que en el género masculino con 8,57%. Desde un punto de vista general se puede apreciar bajo nivel de estrés laboral, independientemente del género de la persona; lo que se comprueba con el estadístico chi cuadrado en el que se encuentra ( $\chi^2(2, N=80)=0,590, p>0,05$ ).

**Interpretación:** En ambos géneros, masculino y femenino, se evidencia el predominio de bajo nivel de estrés laboral, lo cual implica la presencia en niveles mínimos de efectos psicológicos, conductuales, cognitivos, fisiológicos y organizacionales, los cuales no provocan enfermedades relacionadas con el mismo como: depresión, enfermedades cardíacas y renales, condiciones alérgicas, trastornos digestivos. Por otra parte se evidencia en el género femenino mayor porcentaje de “alto nivel de estrés laboral” a diferencia del género masculino, esto se vincula a que la mujer actual desempeña roles de madre, esposa y profesional, lo cual le produce mayor tensión que al hombre en la vida cotidiana.

Tabla 4.1.10 Estrés Laboral por Estado Civil

Estrés Laboral Por Estado Civil								
Estado Civil	f	Bajo	f	Intermedio	f	Alto	Total f	Total %
Casados	36	45%	7	8,75%	4	5%	47	58,75%
Solteros	18	22,50%	4	5%	5	6,25%	27	33,75%
Divorciados	4	5%	1	1,25%	0	0%	5	6,25%
Viudos	1	1,25%	0	0%	0	0%	1	1,25%
<b>Total</b>							80	100%

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

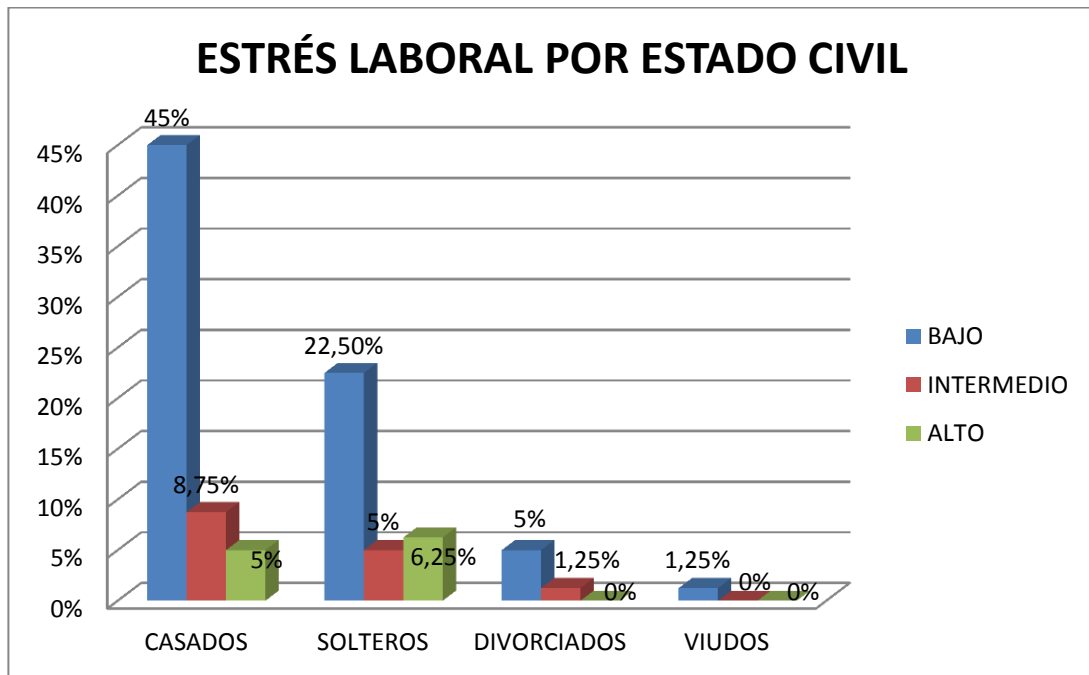


Gráfico 4.1.10 Estrés Laboral por Estado Civil

Fuente: Test de Estrés Laboral aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	2,846 <sup>a</sup>	6	,828	,763		
Razón de verosimilitudes	3,479	6	,747	,805		
Estadístico exacto de Fisher	3,714			,753		
Asociación lineal por lineal	,060 <sup>b</sup>	1	,807	,904	,437	,091
N de casos válidos	80					

a. 8 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,11.

b. El estadístico tipificado es ,244.

**Análisis:** La representación gráfica muestra que, el bajo nivel de estrés laboral predomina en los encuestados con estado civil “casados” con el 45%, a diferencia de los encuestados con estado civil “solteros” con el 22,50%, “divorciados” con el 5% y ”viudos” con el 1,25%; el nivel intermedio de estrés laboral predomina en los encuestados con estado civil “casados” con el 8,75%, a diferencia de los encuestados con estado civil “solteros” con el 5%, “divorciados” con el 1,25% y ”viudos” con el 0%; y el alto nivel de estrés laboral predomina en los encuestados con estado civil “solteros” con el 6,25% a diferencia de los encuestados con estado civil “casados” con el 5%, “divorciados” con el 0% y ”viudos” con el 0%. Desde un punto de vista general se aprecia que, el bajo nivel de estrés laboral predomina independientemente del estado civil de la persona; lo que se comprueba con el estadístico chi cuadrado en el que se encuentra  $(F(2, N=80)=3,714, p>0,05)$ .

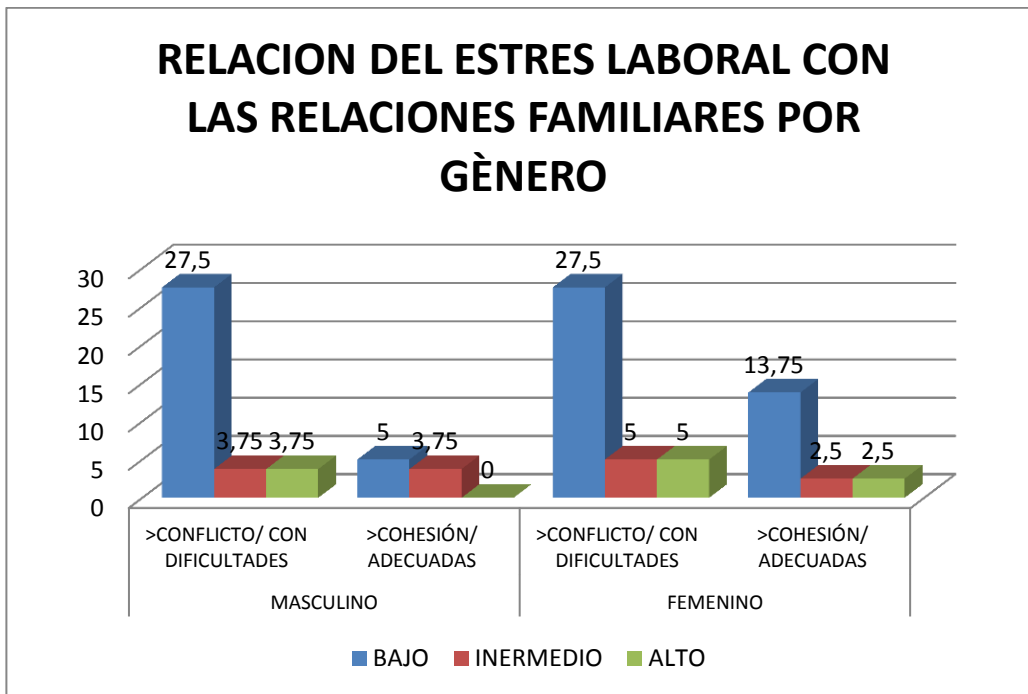
**Interpretación:** Todos los estados civiles en cuestión presentan bajo nivel de estrés laboral, lo cual implica la presencia en niveles mínimos de efectos psicológicos, conductuales, cognitivos, fisiológicos y organizacionales, los cuales no provocan enfermedades relacionadas con el mismo como: depresión, enfermedades cardíacas y renales, condiciones alérgicas, trastornos digestivos.

Tabla 4.1.11 Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares por Género

Género	Rela. Famil.	Estrés laboral							
		f	Bajo	f	Intermedio	f	Alto	Total f	Total %
Masculino	> Conflicto / Con dificultades	22	27,5%	3	3,75%	3	3,75%	28	35%
	> Cohesión / Adecuadas	4	5%	3	3,75%	0	0%	7	8,75%
Femenino	> Conflicto / Con dificultades	22	27,5%	4	5%	4	5%	30	37,5%
	> Cohesión / Adecuadas	11	13,75%	2	2,5%	2	2,5%	15	18,75%
	<b>Total</b>							80	100%

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta



*Grafico 4.1.11 Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares por Género*

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica muestra que, en el género masculino, los encuestados con mayor conflicto en las relaciones familiares, el 27,5% presentan bajo nivel de estrés laboral, el 3,75% presenta un nivel intermedio de estrés laboral al igual que el 3,75% que presenta un alto nivel de estrés laboral, mientras que, en el género femenino, los encuestados con mayor conflicto en las relaciones familiares, el 27,5% presentan bajo nivel de estrés laboral, el 5% presenta un nivel intermedio de estrés laboral al igual que el 5% que presenta un alto nivel de estrés laboral.

En el género masculino, los encuestados con mayor cohesión en las relaciones familiares, el 5% presentan bajo nivel de estrés laboral, el 3,75% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y el 0% presenta un alto nivel de estrés laboral, mientras que, en el género femenino, los encuestados con mayor cohesión en las relaciones familiares, el 13,75% presentan bajo nivel de estrés laboral, el 2,5% presenta un nivel

intermedio de estrés laboral al igual que el 2,5% que presenta un alto nivel de estrés laboral.

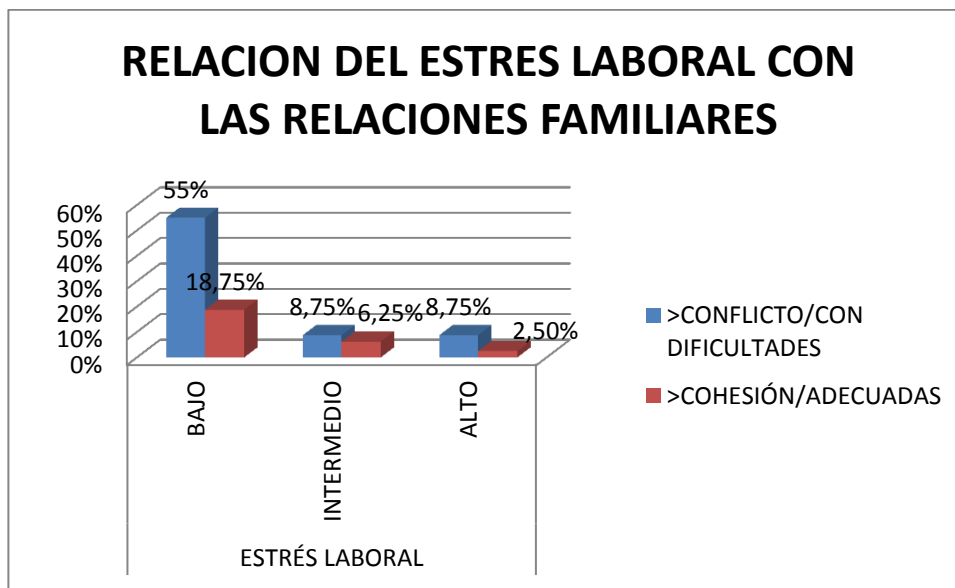
Lo que indica que, tanto en el género masculino como en el género femenino no existe una relación significativa entre los niveles de estrés laboral y las relaciones familiares.

**Interpretación:** En ambos géneros se aprecia un porcentaje elevado de relaciones familiares con dificultades pese al predominio del bajo nivel de estrés laboral, lo que indica que el estrés laboral no afecta las relaciones familiares en la población estudiada y que en este caso son otros los factores causantes de conflicto, como pueden ser: la comunicación inadecuada, fallo en el reparto de las tareas del hogar, manejo del dinero, situaciones de limitación o de enfermedad, ausencia de responsabilidad en la educación de los hijos, consumo de alcohol, drogas u otras sustancias.

*Tabla 4.1.12 Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares*

Relaciones Familiares	Estrés Laboral						Total f	Total %
	f	Bajo	f	Intermedio	f	Alto		
>Conflicto/Con Dificultades	44	55%	7	8,75%	7	8,75%	58	72,50%
>Cohesión/Adecuadas	15	18,75%	5	6,25%	2	2,50%	22	27,50
<b>Total</b>							80	100%

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución  
Elaborado por: Gabriela Acosta



*Grafico 4.1.12 Relación del Estrés Laboral con las Relaciones Familiares*

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	1,461 <sup>a</sup>	2	,482	,597		
Razón de verosimilitudes	1,372	2	,503	,556		
Estadístico exacto de Fisher	1,512			,504		
Asociación lineal por lineal	,076 <sup>b</sup>	1	,783	,856	,452	,136
N de casos válidos	80					

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,48.

b. El estadístico tipificado es ,275.

**Análisis:** La representación gráfica indica que de los encuestados con bajo nivel de estrés laboral, el 55% tiene dificultades en sus relaciones familiares y el 18,75%

presenta relaciones familiares adecuadas; de los encuestados con nivel intermedio de estrés laboral, el 8,75% tiene dificultades en sus relaciones familiares y el 6,25% presenta relaciones familiares adecuadas; de los encuestados con bajo nivel de estrés laboral, el 8,75% tiene dificultades en sus relaciones familiares y el 2,5% presenta relaciones familiares adecuadas; desde un punto de vista general se puede apreciar que la población estudiada presenta mayor conflicto en sus relaciones familiares independientemente del nivel de estrés laboral; también se puede apreciar que a menor nivel de estrés laboral, mayor cohesión en las relaciones familiares de los encuestados; lo que se comprueba con el estadístico chi cuadrado en el que se encuentra  $(F(1,N=80)=1,512p>0,05)$ .

**Interpretación:** Se aprecia un porcentaje elevado de dificultades en las relaciones familiares pese al predominio del bajo nivel de estrés laboral, lo que indica que el estrés laboral no afecta las relaciones familiares en la población estudiada y que en este caso son otros los factores causantes de conflicto, como pueden ser: la comunicación inadecuada, fallo en el reparto de las tareas del hogar, manejo del dinero, situaciones de limitación o de enfermedad, ausencia de responsabilidad en la educación de los hijos, consumo de alcohol, drogas u otras sustancias. Por otra parte se evidencia la relación entre el estrés laboral y la cohesión de las relaciones familiares, ya que en el gráfico se puede observar que mientras menor sea el nivel de estrés laboral mayor cohesión se produce en las relaciones familiares de los encuestados; esto nos confirma que el estrés laboral se relaciona únicamente con la cohesión, mientras que el conflicto en las relaciones familiares puede estar vinculado a otros factores como los mencionados anteriormente.



Tabla 4.1.13 Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de la Relaciones Familiares

Relaciones Familiares	Estrés Laboral							
	f	Bajo	f	Intermedio	f	Alto	Total f	Total %
>Cohesión/Adecuadas	15	18,75%	5	6,25%	2	2,50%	22	27,50%
<b>Total</b>							22	27,50%

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución.

Elaborado por: Gabriela Acosta

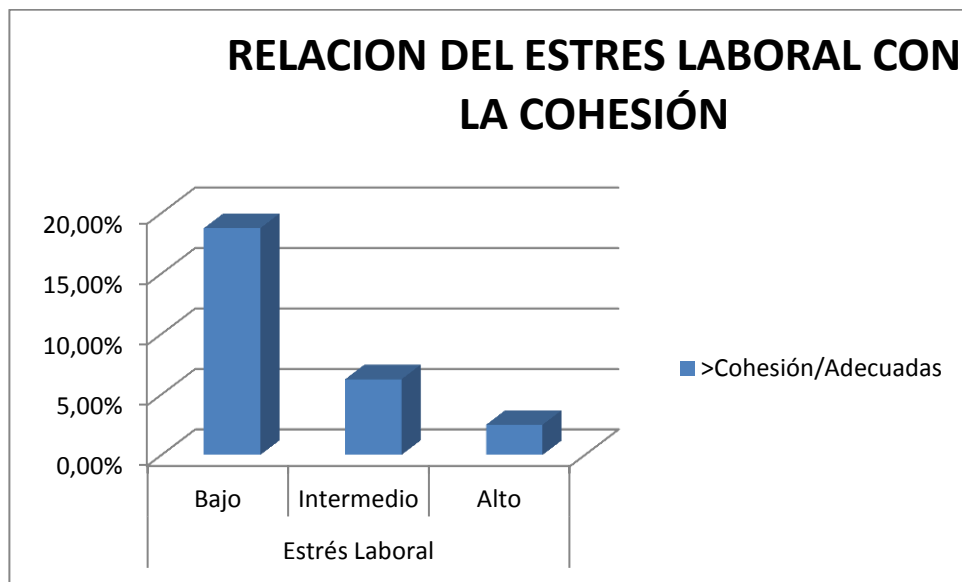


Grafico 4.1.13 Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución.

Elaborado por: Gabriela Acosta

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	10,919 <sup>a</sup>	8	,206	,265		
Razón de verosimilitudes	12,442	8	,133	,117		
Estadístico exacto de Fisher	11,932			,091		
Asociación lineal por lineal	,739 <sup>b</sup>	1	,390	,494	,247	,090
N de casos válidos	22					

a. 13 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

b. El estadístico tipificado es ,860.

**Análisis:** La representación gráfica revela que el 18,75% de los encuestados presentan bajo nivel de estrés laboral y mayor cohesión en las relaciones familiares; el 6,25% de los encuestados presenta un nivel intermedio de estrés laboral y cohesión intermedia en las relaciones familiares y el 2,50% de los encuestados presenta un nivel alto de estrés laboral y menor cohesión en las relaciones familiares; desde un punto de vista general se puede apreciar que existe una relación entre el estrés laboral y el grado de cohesión de las relaciones familiares, ya que la representación gráfica nos muestra que a menor nivel de estrés laboral, mayor cohesión en las relaciones familiares; lo que se comprueba con el estadístico chi cuadrado en el que se encuentra ( $\chi^2(1, N=80)=10,919 p>0,05$ ).

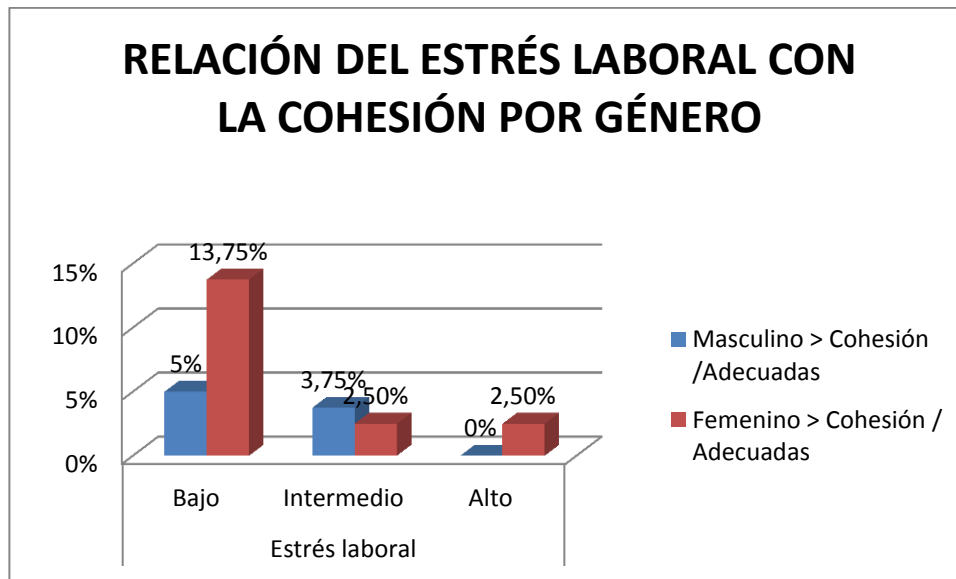
**Interpretación:** El estrés laboral se relaciona únicamente con la cohesión de las relaciones familiares, ya que se puede observar que mientras menor es el nivel de estrés laboral mayor es el porcentaje de cohesión en la población estudiada; esta relación se la puede vincular a que los individuos con menor nivel de estrés laboral invierten más tiempo en compartir momentos de calidad con la familia, a esto se suma que no mezclan las preocupaciones laborales con las relaciones familiares y fomentan una atmosfera cálida y armoniosa en la familia.

*Tabla 4.1.14 Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de la Relaciones Familiares por Género*

Género	Rela. Famil.	Estrés laboral						Total f	Total %
		f	Bajo	f	Intermedio	f	Alto		
Masculino	> Cohesión /Adecuadas	4	5%	3	3,75%	0	0%	7	8,75%
Femenino	> Cohesión /Adecuadas	11	13,75 %	2	2,5%	2	2,5%	15	18,75 %
<b>Total</b>								22	27,50 %

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta



*Gráfico 4.1.14 Relación del Estrés Laboral con la Cohesión de las Relaciones Familiares por Género*

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Elaborado por: Gabriela Acosta

**Análisis:** La representación gráfica nos muestra que en el género masculino el 5% de los encuestados presentan bajo nivel de estrés laboral y mayor cohesión en sus

relaciones familiares, 3,75% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y cohesión intermedia en las relaciones familiares y el 0% presenta alto nivel de estrés laboral y menor cohesión en las relaciones familiares. En el género femenino el 13,75% de los encuestados presentan bajo nivel de estrés laboral y mayor cohesión en sus relaciones familiares, el 2,50% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y cohesión intermedia en las relaciones familiares y el 2,50% restante presenta alto nivel de estrés laboral y menor cohesión en las relaciones familiares.

**Interpretación:** En ambos géneros, masculino y femenino se evidencia que el estrés laboral se relaciona únicamente con la cohesión de las relaciones familiares, ya que se puede observar que mientras menor es el nivel de estrés laboral mayor es el porcentaje de cohesión en ambos géneros de la población estudiada; esta relación se la puede vincular a que los individuos con menor nivel de estrés laboral invierten más tiempo en compartir momentos de calidad con la familia, a esto se suma que no mezclan las preocupaciones laborales con las relaciones familiares y fomentan una atmósfera cálida y armoniosa en la familia. Además se observa un porcentaje más elevado de cohesión en el género femenino, lo cual se atribuye a que la mujer es un ente de afectividad y con su labor de madre y esposa propende a la unión y apoyo entre los miembros de la familia.

#### **4.2 Interpretación de Resultados**

Habiéndose expuesto los resultados de manera detallada, explícita y precisa donde constan los porcentajes con exactitud y objetividad, es importante ampliar dicha información de manera más profunda para comprender la dinámica del estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares.

Aparentemente lo que se esperaba es que:

- A mayor nivel de estrés laboral, mayor nivel de conflicto en las relaciones familiares.

- A menor nivel de estrés laboral, menor nivel de conflicto en las relaciones familiares.

En los puntajes obtenidos por el test de estrés laboral de la OIT-OMS aplicados a la población estudiada, como resultado predomina el bajo nivel de estrés laboral, y los resultados arrojados por el test de relaciones familiares de Moos&Moos, indican que predominan las relaciones familiares con dificultades; lo que quiere decir que en la población estudiada el estrés laboral no influye o afecta significativamente a las relaciones familiares, y que en este caso, otros son los factores que provocan el nivel de conflicto en las mismas como pueden ser: comunicación inadecuada, fallo en el reparto de las tareas del hogar, manejo del dinero, situaciones de limitación o de enfermedad, ausencia de responsabilidad en la educación de los hijos, consumo de alcohol, drogas u otras sustancias.

Sin embargo al enfocarse en la cohesión de las relaciones familiares el análisis estadístico nos demuestra que:

- A mayor nivel de estrés laboral, menor cohesión en las relaciones familiares.
- A menor nivel de estrés laboral, mayor cohesión en las relaciones familiares.

Por lo tanto en la presente investigación el conflicto en las relaciones familiares es producido por otros factores, es por esta razón que el estrés laboral no influye significativamente en las relaciones familiares.

Por otra parte la cohesión en las relaciones familiares se relaciona con el nivel de estrés laboral; ya que estadísticamente se comprueba lo citado anteriormente.

### 4.3 Verificación de Hipótesis

Aplicación del estadígrafo de Chi cuadrado  $X^2$  para verificación de la asociación entre el estrés laboral y las relaciones familiares en los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua, extensión Ambato.

#### 4.3.1 Hipótesis General

##### Planteo de hipótesis

##### a) Modelo lógico

Ho: No hay asociación o relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones familiares en los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua, extensión Ambato.

H1: Si hay asociación o relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones familiares en los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua, extensión Ambato.

##### b) Modelo matemático

$H_0: O = E$

$H_1: O \neq E$

##### c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

##### Regla de decisión

$1 - 0,05 = 0,95;$

$$gl = (c-1)(r-1)$$

$$gl = (3-1)(2-1)$$

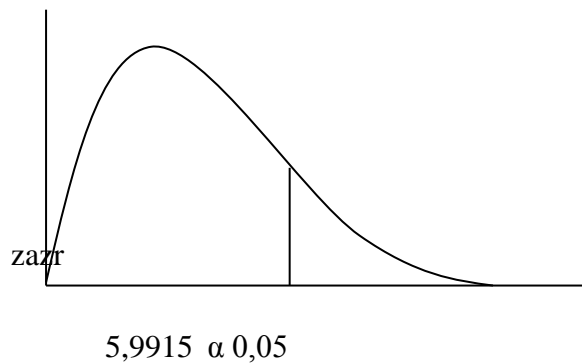
$$gl = (2)(1)$$

$$gl = 2$$

Al 92% y con 2gl  $X^2_t$  es igual a 5,9915

Se acepta la hipótesis nula si,  $X^2_c$  es menor o igual a  $X^2_t$ , caso contrario se rechaza, con un  $\alpha$  de 0,05

Se acepta la  $H_0$ , si  $X^2_c$  es  $\leq$  a 5,9915 con  $\alpha$  0,05



**Gráfico 6.** Campana de Gauss  
**Elaborado por:** Gabriela Acosta

## Cálculo de $\chi^2$

Tabla 4.3.1.1 Presentación de los datos de frecuencias observadas

Relaciones Familiares	Estrés Laboral			TMH
	Bajo	Intermedio	Alto	
>Conflicto/Con Dificultades	44	7	7	58
>Cohesión/Adecuadas	15	5	2	22
<b>TMV</b>	59	12	9	80

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

Tabla 4.3.1.2 Presentación de los datos de frecuencias esperadas

Relaciones Familiares	Estrés Laboral			TMH
	Bajo	Intermedio	Alto	
>Conflicto/Con Dificultades	42,8	8,7	6,5	58
>Cohesión/Adecuadas	16,2	3,3	2,5	22
<b>TMV</b>	59	12	9	80

Fuente: Test de Estrés Laboral y Test de Relaciones Familiares aplicado a los empleados de la institución

### Explicación:

Todos los valores expresados en la primera tabla se conocen como Frecuencias Observadas y, para encontrar las Frecuencias Esperadas, se utilizó la siguiente fórmula para elaborar una matriz de contingencias como es lo habitual:

$$E = \frac{TMV \times TMH}{TG}$$

Se consideraron los Totales Marginales Horizontales y Verticales. Por ejemplo: para obtener la Frecuencia Esperada de 42,8 correspondiente a “con dificultades” “bajo”



se multiplica 59 del total marginal vertical TMV, por el 58 del total marginal horizontal TMH y ese producto se divide para el Gran Total, en este caso, 80. Su valor es de 42,8

Tabla 4.3.1.3 Cálculos de Chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E)(O-E)	$\frac{(O-E)^2}{E}$
44	42,8	1,2	1,500625	0,03508182
15	16,2	-1,2	1,500625	0,09248844
7	8,7	-1,7	2,89	0,33218391
5	3,3	1,7	2,89	0,87575758
7	6,5	0,5	0,225625	0,03457854
2	2,5	-0,5	0,225625	0,09116162
				1,46125191

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	1,461 <sup>a</sup>	2	,482	,597		
Razón de verosimilitudes	1,372	2	,503	,556		
Estadístico exacto de Fisher	1,512			,504		
Asociación lineal por lineal	,076 <sup>b</sup>	1	,783	,856	,452	,136
N de casos válidos	80					

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,48.

b. El estadístico tipificado es ,275.

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS

#### **4.- Conclusión**

Como el valor del Chi cuadrado calculado ( $X^2_c$ ) 1,46, es menor a 5,9915 con 2 grados de libertad y un  $\alpha$  de 0,05, se ACEPTA la hipótesis nula y se RECHAZA la alterna, es decir, “No hay asociación o relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones familiares en los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua, extensión Ambato”.

##### **4.3.2 Hipótesis Específica**

#### **Planteo de hipótesis**

##### **a) Modelo lógico**

Ho: A mayor nivel de estrés laboral, menor cohesión de las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato.

H1: A menor nivel de estrés laboral, mayor cohesión en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato.

##### **b) Modelo matemático**

H<sub>0</sub>: O = E

H<sub>1</sub>: O ≠ E

##### **c) Modelo estadístico**

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

## Cálculo de $X^2$

Tabla 4.3.2.1 Cálculos de Chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	10,919 <sup>a</sup>	8	,206	,265		
Razón de verosimilitudes	12,442	8	,133	,117		
Estadístico exacto de Fisher	11,932			,091		
Asociación lineal por lineal	,739 <sup>b</sup>	1	,390	,494	,247	,090
N de casos válidos	22					

a. 13 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,09.

b. El estadístico tipificado es ,860.

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS.

### 3.- Conclusión

Como el valor de  $F=11,932$  y la significación unilateral  $p<0,05$  se ACEPTA la hipótesis alterna y se RECHAZA la nula, es decir, “A menor nivel de estrés laboral, mayor cohesión en las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato”.

Tabla 4.3.2.2 Correlaciones

		<b>Correlaciones</b>	
		Cohesión	Estres_Laboral
Cohesión	Correlación de Pearson	1	,188
	Sig. (bilateral)		,403
	N	22	22
Estres_Labora l	Correlación de Pearson	,188	1
	Sig. (bilateral)	,403	
	N	22	22

Los resultados muestran que ambas variables están asociadas según el índice de correlacionan de Pearson  $N=22=0,188p<0.05$ .

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

En base a la investigación realizada se concluye:

- Los resultados obtenidos al realizar la prueba de Chi-cuadrado de Pearson en el programa informático de estadística “SPSS”, presentaron un coeficiente de significación de 1,461 lo cual indica que no existe una relación entre los elementos estrés laboral y relaciones familiares; esto se evidencia en el gráfico 4.1.12 donde predomina, por un lado el bajo nivel de estrés laboral con el 73,75% y por otro, las relaciones familiares con dificultades con el 72,50%; lo que indica que en la población estudiada el estrés laboral no influye o afecta significativamente a las relaciones familiares, y en este caso, otros son los factores que provocan el nivel de conflicto en las misma.
- Los niveles de estrés laboral que se identificaron en la población estudiada son: bajo nivel de estrés laboral en el 73,75% de la población, nivel intermedio de estrés laboral en el 15% de la población y alto nivel de estrés laboral en el 11,25% de la población, como se puede observar en el gráfico 4.1.6.
- Los resultados obtenidos referentes a las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión

Ambato, muestran que el 75,50% presenta dificultades en las relaciones familiares y el 27,50% presenta relaciones familiares adecuadas, como se puede observar en el gráfico 4.1.1.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda trabajar con los empleados de la institución en un programa de prevención del estrés laboral, que comprenda la promoción, protección y diagnóstico precoz del estrés laboral.
- Debido a que se evidencia que el estrés laboral no influye o afecta las relaciones familiares de los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato, se recomienda para futuras investigaciones, ampliar el tema sobre los factores que causan las dificultades o conflictos en las relaciones familiares.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

**Título:** Adaptación del Programa de Prevención del Estrés Centrado en el Individuo, aplicado a los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua.

**Institución Ejecutora:** Universidad Técnica de Ambato

**Beneficiarios:** Empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua

**Ubicación:** La Florida, Calle Gaspar Villarroel

**Tiempo estimado para la ejecución:** 3 meses. Inicio enero 2013 – Fin marzo 2013

**Equipo técnico responsable:** Egda. Gabriela Acosta, 2 pasantes de Psicología Clínica

#### **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación revelan que predomina el bajo nivel de estrés laboral en la población estudiada. En el género masculino el 74,29% de los participantes presentan bajo nivel de estrés, en el género femenino el 73,33% de los participantes presentan bajo nivel de estrés y

analizando la población según el estado civil, de igual manera, el bajo nivel de estrés laboral es el predominante.

Los resultados del análisis estadístico según la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, donde se presentó un coeficiente de significación de 1,461 revelan que las variables, Estrés Laboral y Relaciones Familiares, no se relacionan y que de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se indica que el 73,75% de la población, es decir, la mayoría de los participantes presentan bajo nivel de estrés laboral.

Debido a la inexistencia de niveles altos de estrés laboral la propuesta más acertada es la Adaptación del Programa de Prevención del Estrés Centrado en el Individuo, aplicado a los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua.

### **6.3 Justificación**

En la actualidad el estrés sigue siendo un elemento vigente en el diario vivir de la población. En el caso de la presente investigación se aprecia que el bajo nivel de estrés laboral predomina en los participantes, no por esto se le debe restar importancia.

La Adaptación del Programa de Prevención del Estrés Centrado en el Individuo, de Félix Martín Daza aplicado a los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua., permitirá realizar la formación e información sobre el estrés laboral, propendiendo de esta forma a educar a la población acerca de la problemática, dotarles de una serie de recursos que les permitan hacer frente de forma eficaz a las diferentes situaciones de estrés y contribuir con su propia salud y bienestar.

“La educación para la salud aborda no solamente la transmisión de información, sino también el fomento de la motivación, las habilidades personales y la autoestima necesarias para adoptar medidas destinadas a mejorar la salud” (Glosario OMS, 1998).



## 6.4 Objetivos

### 6.4.1 Objetivo General

Efectuar el programa de prevención del estrés centrado en el individuo, dirigido a los empleados de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato.

### 6.4.2 Objetivos Específicos

- Transmitir un conjunto de conocimientos sobre el estrés laboral a los empleados de la institución.
- Aportar herramientas que permitan a los empleados afrontar el estrés laboral.
- Mejorar la calidad de vida de los empleados de la institución.

## 6.5 Análisis de Factibilidad

La posibilidad de la aplicación de la propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

**Factibilidad Institucional:** se visualiza la predisposición de las autoridades para llevar a cabo la propuesta.

**Factibilidad Económica:** se dispone de los recursos económicos para llevar a cabo la ejecución de la propuesta.

**Factibilidad Operativa:** la propuesta se desarrolla en un ambiente organizado y las actividades a realizarse serán planificadas.

**Factibilidad Legal:** legalmente esta investigación no presenta ningún tipo de restricciones.

## **6.6 Fundamentación Científico – Técnica**

### **Prevención**

La palabra prevención, del verbo prevenir, es definida como "preparación, disposición que se toma para evitar algún peligro. Preparar con anticipación una cosa" (Larousse, 1950, Pág. 755). Queda claro que al utilizar este término se hace referencia a una acción de carácter anticipatorio.

Siguiendo a Foucault, se refiere que la prevención es el "arte de corregir", que es un medio de "buen encauzamiento" que, mal aplicado, podría tornarse en peligroso. (Foucault M, 1976).

En los últimos años las definiciones de las Políticas de Salud han pasado a considerar especialmente el valor de las prácticas de Prevención. Estas han sido definidas sobre todo:

Como aquellas actividades que permiten a las personas tener estilos de vida saludables y faculta a las comunidades a crear y consolidar ambientes donde se promueve la salud y se reduce los riesgos de enfermedad. La prevención implica desarrollar acciones anticipatorias. Los esfuerzos realizados para "anticipar" eventos, con el fin de promocionar el bienestar del ser humano y así evitar situaciones indeseables, son conocidos con el nombre de prevención"(OPS, 1995).

"Trabajar en prevención es trabajar con las causas reales o hipotéticas de algo que, de dejarlo pasar ahora para tratarlo después significaría un gran costo en dinero, en sufrimiento, en expectativas de vida" (Topf J, 1996, Pág. 6).

La prevención en el campo de la Salud implica una concepción científica de trabajo, no es sólo un modo de hacer, es un modo de pensar. Es también un modo de organizar y de actuar, un organizador imprescindible en la concepción de un Sistema

de Salud. Un Sistema de Salud es más eficaz en la medida que prevenga más que cure; como se señala en el campo específico de las acciones profesionales del psicólogo, la prevención persigue "la identificación de aquellos factores que permitan promover la salud y la puesta en marcha de diferentes intervenciones, de cara a mantener saludables a las personas" (Guiofantes S, 1996, Pág. 31).

Las clasificaciones centradas en un modelo clínico de abordaje, establecen los diferentes niveles de prevención basándose en una clasificación en función de lo que ocurre en un proceso de enfermedad. Así se cita la clasificación de Caplan (1964) que Bleger (1994) utiliza al abordar este punto, y que si bien fueron pensadas para el abordaje de las enfermedades mentales, han sido aplicables en general en las prácticas de salud.

Caplan (1964) se refiere a la existencia de:

La prevención primaria: se dirige a la reducción del riesgo de la enfermedad.

La prevención secundaria: que tendría como objetivo la reducción de la duración de la enfermedad, su diagnóstico precoz y su tratamiento efectivo.

La prevención terciaria: que está volcada sobre evitar la aparición de secuelas, complicaciones y rehabilitar al sujeto para su reinserción social. (Bleger, 1994).

Guiofantes S. (1996) plantea la aceptación de los grados de primaria y secundaria en la conceptualización de la prevención en el marco de la Psicología de la Salud, basándose en lo planteado por Santacreu, Márquez y Zaccagnini (Guiofantes S, 1996).

Entiende por "prevención primaria aquellas acciones encaminadas a la obtención de la información que nos permitan un conocimiento de variables o factores biopsicosociales que pueden provocar la aparición de un determinado problema, con el fin de evitar el origen de un deterioro de la salud. Mientras

que por el contrario, una vez obtenida la información anterior, las actividades dirigidas a eludir o reducir los factores que pueden agravar una situación específica constituyen la prevención secundaria...en la medida que el problema ya ha ocurrido, toda intervención destinada a remediar el daño o deterioro ocasionado no se puede denominar prevención, sino que debe ser conceptualizada como tratamiento." (Guiofantes S, 1996, Pág. 31).

Estas clasificaciones, de una manera u otra han estado presentes en las prácticas de prevención en salud que durante muchos años se han estado realizando, constituyen criterios útiles a tener en cuenta para reconocer el tipo de labor que se realiza. Su conocimiento es necesario como uno de los principios generales a aplicar en las acciones de prevención.

### **Programa de Prevención del Estrés Centrado en el Individuo (Félix Martín Daza).**

#### **Introducción**

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. En general, el trabajo en una empresa está sujeto a unas condiciones y una forma de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores (tecnología, exigencias productivas, ...). No obstante, el hecho de que la organización de una empresa favorezca la aparición del estrés no es debido, la mayoría de las veces, a unas exigencias inapelables del proceso productivo; generalmente la causa se encuentra en un deficiente diseño de la organización, que minusvalora la importancia de los recursos humanos de la empresa.

Aunque los individuos en general tienen una gran capacidad de adaptación, en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo

adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o de ajuste.

Por otra parte, algunas veces nos podemos encontrar que en unas mismas condiciones unos individuos desarrollan unos niveles de estrés patológico y otros no. Esto es debido a que diferentes individuos tienen distinta capacidad de adaptación en función de múltiples factores personales.

Se plantea, por lo tanto, la necesidad de una intervención para paliar esta situación. Esta intervención podría dirigirse a modificar ciertos aspectos de la organización del trabajo o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

La modificación de ciertos aspectos de una organización que favorecen el desarrollo del estrés no sólo repercute en una mejora del bienestar de los trabajadores, sino en una optimización de los recursos humanos que se traducirá en un mejor funcionamiento de la empresa a todos los niveles. Por otra parte, constituye una actuación más directa pues interviene sobre el foco o la fuente de esa problemática.

No obstante, en ocasiones resulta muy difícil o imposible eliminar las fuentes de estrés en el origen, pero podemos dotar al individuo de una serie de estrategias para afrontar dichas situaciones y, si éstas son difíciles de afrontar, dotarle de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce. Así pues, constituye un planteamiento preventivo el fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo, la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo.

No hay que olvidar, sin embargo, que el desarrollo de actividades para la prevención del estrés que consistan en una intervención sobre el individuo ha de ser posterior o complementario al desarrollo de una política de prevención del estrés basada en la intervención sobre la organización de la empresa, orientada hacia la modificación de ciertas condiciones o demandas del trabajo estresantes.

## **Condiciones previas**

En primer lugar, hay que señalar que una de las tareas necesarias para llevar a cabo una intervención de este tipo, es conseguir el compromiso de los directivos de una empresa; deben ser conscientes de la gravedad del problema y estar persuadidos de la necesidad de llevar a cabo una intervención.

Es también una condición previa ineludible para el desarrollo de una intervención, la realización de un diagnóstico de la problemática a la que se ha de responder. Habrá que conocer los factores que están provocando el estrés (tanto los relacionados con la situación laboral como los relacionados con las características de los individuos) y habrá que evaluar la magnitud de sus consecuencias. Las condiciones y las demandas de distintos trabajos y de los diferentes individuos pueden requerir distintas formas y contenidos a la hora de llevar a cabo una intervención concreta.

Es recomendable que este proceso de identificación de las causas y las consecuencias se realice en un estado en el que el estrés se encuentre en un estado incipiente o leve, no cuando se convierta en un problema generalizado o grave. Así, el tratamiento preventivo del estrés requiere la detección precoz de esta problemática mediante la identificación de una serie de indicadores que de darse con una frecuencia, duración e intensidad determinadas reflejan la existencia de esta problemática. Los indicadores que podemos utilizar para esta tarea pueden ser de varios tipos: disfunciones en los individuos de carácter físico, emocional o comportamental y disfunciones en la organización o en el desarrollo del trabajo (índices de producción o de mal funcionamiento...).

Para la evaluación de estos indicadores existen varios instrumentos: pruebas psicológicas y fisiológicas, sistemas de registro administrativo (absentismo, abandonos de empresa...), autorregistros personales, cuestionarios que incluyen aspectos relacionados con la situación laboral y el estado de salud, métodos de evaluación de las condiciones de trabajo.

La detección de estos indicadores no es difícil, tanto por la gran cantidad de manifestaciones que origina el estrés como por las características de esta problemática; el estrés es un problema que se va desarrollando progresivamente de manera que se puede identificar en diversas fases de su desarrollo y, por lo tanto, existen diferentes grados de estrés.

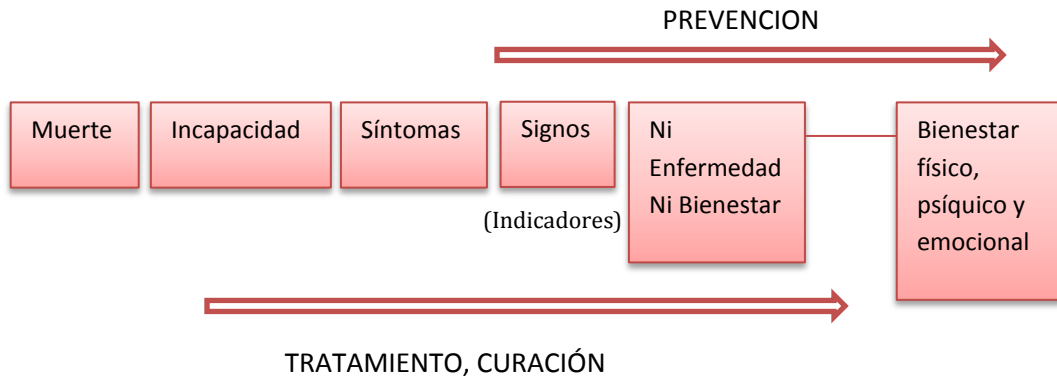


Grafico 7. Esquema de un planteamiento preventivo del estrés

Fuente: Controlling Work Stress, Jossey Bass, San Francisco, 1987. Matteson, M. and J. Ivancevich

### **Programa de prevención del estrés**

Este programa constituye una de las formas en las que se organiza una intervención sobre el individuo. Consisten en el desarrollo de un conjunto de acciones en la empresa (formación, adiestramiento, asistencia...) para identificar y paliar la problemática emocional y personal de los trabajadores que pudiera interferir en el desarrollo de su trabajo.

Resulta bastante habitual encontrarse con programas de asistencia a los empleados en empresas de los países más desarrollados.

Muchos de estos programas se centran en otro tipo de problemas más concretos como puede ser el promover la recuperación del alcoholismo o de otras drogodependencias, y por lo tanto, con otra orientación no para prevenir un problema sino para tratarlo.

Los programas que específicamente están destinados a la prevención del estrés consisten en la transmisión de un conjunto de conocimientos a los trabajadores para

promover el reconocimiento de los estresores así como sus efectos para la salud y el adiestramiento de los trabajadores en una serie de técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos que sobre el individuo tiene el estar sometido a estrés.

El objetivo de transmitir un conjunto de conocimientos a los trabajadores sobre los estresores, el proceso de generación del estrés, los efectos sobre la persona, es necesario y útil para hacer comprender qué es el estrés, cómo se desarrolla, para identificar qué condiciones favorecen su desarrollo en esa empresa, para determinar la importancia en que se da en esa empresa, y sobre todo, para comprometer y sensibilizar a los trabajadores en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema.

El aprendizaje de distintas habilidades personales está destinado a favorecer el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas de estrés (la forma en que percibe las situaciones, la forma en que las afronta, las respuestas emocionales que se originan en el sujeto).

### **La intervención sobre el estrés laboral**

Para la prevención del estrés mediante una intervención sobre el individuo es necesario conocer en qué "puntos" se puede originar la problemática y por tanto sobre qué aspectos hemos de intervenir. Básicamente, las dificultades pueden originarse por alguno o por varios aspectos:

#### **Por un procesamiento cognitivo defectuoso**

Una situación puede ser percibida de forma diferente por distintos sujetos. Así, una misma situación puede resultar para algunos amenazante y para otros motivadora. Estas diferencias entre individuos se dan porque ante una misma situación no todo el mundo recoge la misma información ya que no todos fijamos nuestra atención ante las mismas cosas: unos consideran importantes unas cosas que otros consideran irrelevantes. También se percibe de forma distinta la relevancia que tiene esa



situación o cómo me afecta a mí o a mi futuro. Un individuo también puede tener dificultades por el hecho de valorar inadecuadamente sus capacidades de respuesta. Esta diferencia de percepción originará en parte la elección de uno u otro tipo de respuestas de afrontamiento.

Las estrategias para modificar esta situación buscan:

- La adaptación del individuo con respecto a qué o cuánta información debe recoger y cómo recogerla.
- La identificación rápida de los aspectos que pueden ser relevantes y la concentración en estos aspectos.
- La focalización de la atención del individuo en la información útil para la resolución del problema y no centrar su atención en su propio estado emocional.
- La modificación de los esquemas erróneos bajo los que percibe y bajo los que actúa (atención selectiva, atribuciones generalizadoras, interpretación polarizada,...).
- La valoración adecuada de sus propias capacidades

En definitiva, se busca que el individuo tenga una más amplia perspectiva y sepa valorar en su justa medida las informaciones obtenidas.

**Por unas demandas del medio excesivas o por una carencia de conductas de afrontamiento o una inadecuada utilización de éstas.**

En algunas situaciones lo que se nos demanda en nuestro trabajo es excesivo. De esta forma nos encontramos con problemas de muy difícil manejo. Se podría decir que para combatir estas situaciones existe la recomendación genérica de que las empresas deben ajustar las demandas a sus trabajadores teniendo en cuenta sus capacidades, sus necesidades, sus expectativas. No obstante, aunque este es un problema "que viene de

fuera" el individuo tiene también un cierto margen de maniobra para modificar esas condiciones. En algunas ocasiones el individuo no tiene conductas para enfrentarse a la situación. Esto puede ser por varias causas:

- El individuo ha percibido adecuadamente las demandas del medio y sabe cuáles son las conductas que habría que emitir, pero no dispone de éstas.
- El individuo no sabe seleccionar la respuesta correcta de entre todas las conductas que podría llevar a cabo
- El individuo dispone de conductas adecuadas pero no es capaz de emitirlas en el momento preciso, bien por no saber discriminar en qué momento hay que realizarlas, bien porque determinadas situaciones le generan respuestas emocionales (miedo, ansiedad) de tal magnitud que le impiden la emisión de una respuesta. Puede que exista algún tipo de obstáculo que imposibilite la ejecución de esas conductas y que el individuo no pueda superar.

### **Por la aparición de unas respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas**

Ante una situación estresante el individuo desarrolla una serie de reacciones fisiológicas y emocionales inadecuadas (tensión física y emocional, ansiedad, fatiga,...). La presencia de estas reacciones además de constituir los primeros síntomas de estrés, interfieren en otros ámbitos del individuo. Producen grandes distorsiones a nivel cognitivo (la forma de percibir la situación) y comportamental (la emisión de respuestas para controlar la situación). La intervención a este nivel está dirigida hacia el control de esas respuestas emocionales.

**El proceso que sigue el Programa de Prevención del Estrés Centrado en el Individuo es el siguiente:**

**1.** Detección de las necesidades de formación en este campo a partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y las consecuencias del estrés. Esto nos permitirá centrarnos en los estresores específicos que están afectando a los trabajadores de esa empresa.

**2.** Definición de los objetivos del programa. Los objetivos es aconsejable que sean operativos y evaluables.

**3.** Diseño del programa. Se trataría de determinar los contenidos que se van a transmitir y el entrenamiento en las habilidades y técnicas más idóneas para el control del estrés para esos trabajadores. Tabla 6.

TIEMPO DEL PROGRAMA (MINUTOS)	ÁREAS TEMÁTICAS CUBIERTAS
30	Creencias Comunes sobre el Estrés a. Hechos b. Mitos y ficciones
30	Diagnostica tu propio estrés a. ¿Qué es el estrés? b. Un acercamiento a tu estrés diario
20	Estrés positivo a. ¿Qué es el estrés positivo?
30	¿Cómo influye el estrés en ti? a. Mente b. Cuerpo c. Comportamiento
30	Estrés y salud a. ¿Qué conocemos? b. ¿Qué queremos conocer?
40	Fuentes de estrés a. Acontecimientos de la vida b. Factores Familiares c. Estresores laborales
30	Diferencias individuales como moderadores a. Personalidad b. Características personales
80	Métodos de afrontamiento a. Técnicas generales b. Técnicas cognitivas c. Técnicas fisiológicas d. Técnicas conductuales

Tabla 6: Áreas Temáticas

Fuente: Controlling Work Stress, Jossey Bass, San Francisco, 1987.

Matteson, M. and J. Ivancevich.

4. Desarrollo del programa. Consiste en llevar a cabo la transmisión de la información y el adiestramiento de los trabajadores en las estrategias para el control del estrés.

5. Evaluación de la eficacia de programa, según la adecuación de los resultados a los objetivos perseguidos. La evaluación no debe limitarse a medidas de carácter individual poco después de finalizar el programa; sería conveniente realizar evaluaciones posteriores de seguimiento para valorar si los cambios observados al finalizar el programa se mantienen. Se deberían volver a evaluar los indicadores de estrés: ansiedad, depresión, quejas somáticas, absentismo, abandonos de empresa, etc.

Algunas empresas cuentan con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores, desempeñado por profesionales de la psicología. Las tareas de este servicio consisten en el tratamiento de problemas de carácter personal y el apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática de carácter psicosocial.

Este tipo de servicios son muy aconsejables para abordar el estrés en la empresa, ya que por su carácter interno y permanente, permiten una mayor especificación del origen de las problemáticas, el seguimiento de las evoluciones de los trabajadores y la realización de una intervención continuada y personalizada sobre los mismos.

## 6.7 Modelo Operativo

### 6.7.1 Fase Inicial: Inducción

<b>TÉCNICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Rapport</b>	Crear un ambiente propicio, para la aplicación del programa de prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámicas grupales.</li> </ul>	En cada sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	Gabriela Acosta
<b>Encuadre</b>	Establecer reglas y roles a desempeñarse a lo largo del programa de prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición oral donde se aclare las reglas y roles a efectuarse.</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	Gabriela Acosta
<b>Empatía</b>	Facilitar una comunicación libre y espontánea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa a todos los empleados de la institución.</li> </ul>	En cada sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> </ul>	Gabriela Acosta

Tabla 7. Fase Inicial: Inducción  
Elaborado por Gabriela Acosta

**6.7.2 Fase II: Detección y Definición**

<b>TÉCNICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Encuesta</b>	Detectar estresores específicos que están afectando a los empleados de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de la encuesta</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Materiales de oficina</li> <li>• Encuestas</li> </ul>	Gabriela Acosta
<b>Encuesta</b>	Clarificar las necesidades de formación e información de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los resultados de la encuesta</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la institución</li> <li>• Materiales de oficina</li> <li>• Encuestas</li> </ul>	Gabriela Acosta
<b>Encuesta</b>	Definir las metas a cumplir con el programa de prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear los objetivos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Transmitir un conjunto de conocimientos sobre el estrés laboral a los empleados de la institución.</li> <li>b. Aportar herramientas que permitan a los empleados afrontar el estrés laboral.</li> <li>c. Mejorar la calidad</li> </ol> </li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la institución</li> <li>• Materiales de oficina</li> </ul>	Gabriela Acosta

		de vida de los empleados de la institución.			
--	--	---	--	--	--

Tabla 8. Fase II: Detección y Definición

Elaborado por Gabriela Acosta

### 6.7.3 Fase III: Diseño del Programa

TÉCNICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
<b>Bibliográfica-Documental</b>	Determinar los contenidos que se van a transmitir a los empleados de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar los temas a impartir:</li> <li>• Tema 1: Creencias comunes sobre el estrés, mitos, ¿Qué es el estrés?</li> <li>• Tema 2: Fuentes del estrés, ¿Cómo influye el estrés en la mente, cuerpo y comportamiento.</li> <li>• Tema 3: Diferencias individuales como moderadores, personalidad, características personales.</li> <li>• Tema 4: Técnicas para la prevención del estrés, Técnicas Generales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Desarrollo de un buen estado físico,</li> <li>b. Dieta adecuada,</li> <li>c. Apoyo social,</li> <li>d. Distracción y buen humor.</li> </ul> </li> </ul>	7 sesiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la institución</li> <li>• Materiales de oficina</li> <li>• Computador</li> <li>• Libros</li> <li>• Internet</li> </ul>	Gabriela Acosta



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 5: Técnicas cognitivas <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reorganización cognitiva</li> <li>b. Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos formulados</li> <li>c. Detención del pensamiento</li> </ul> </li> <li>• Tema 6: Técnicas fisiológicas <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Técnicas de relajación física</li> <li>b. Técnicas de control de respiración</li> </ul> </li> <li>• Tema 7: Técnicas conductuales <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entrenamiento asertivo</li> <li>b. Entrenamiento en habilidades sociales</li> <li>c. Técnica de solución de problemas</li> <li>d. Modelamiento encubierto</li> <li>e. Técnicas de autocontrol</li> </ul> </li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

Tabla 9. Fase III: Diseño del Programa  
Elaborado por Gabriela Acosta

**6.7.4 Fase IV: Desarrollo del Programa**

<b>TÉCNICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Conferencia Magistral</b>	Dar a conocer el concepto científico de estrés.	<b>Tema 1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Creencias comunes sobre el estrés, mitos, ¿Qué es el estrés?</b></li> <li>• Dinámica: Maremoto.</li> <li>• Socializar las creencias comunes sobre el estrés, mitos, concepto de estrés.</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	Gabriela Acosta
<b>Conferencia Magistral</b>	Informar sobre las causas y consecuencias del estrés.	<b>Tema 2:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fuentes de estrés, ¿Cómo influye el estrés en la mente, cuerpo y comportamiento?</b></li> <li>• Dinámica: Vikingo.</li> <li>• Socializar cuales son las Fuentes de estrés, ¿Cómo influye el estrés en la mente, cuerpo y comportamiento?</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	Gabriela Acosta

<p><b>Conferencia Magistral</b></p>	<p>Indicar las diferencias individuales que moderan el estrés.</p>	<p><b>Tema 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diferencias individuales como moderadores, personalidad, características personales</b></li> <li>• Dinámica: Inquilinos.</li> <li>• Socializar las Diferencias individuales como moderadores, personalidad, características personales</li> </ul>	<p>1 sesión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	<p>Gabriela Acosta</p>
<p><b>Conferencia Magistral</b></p>	<p>Dar a conocer las Técnicas Generales para prevenir el estrés.</p>	<p><b>Tema 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicas para la prevención del estrés, Técnicas Generales</b></li> </ul> <p><b>a. Desarrollo de un buen estado físico</b>  <b>b. Dieta adecuada,</b>  <b>c. Apoyo social,</b>  <b>d. Distracción y buen humor.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica: Policías y ladrones.</li> <li>• Socializar las Técnicas Generales.</li> <li>• Ejercicio donde se elabore una lista</li> </ul>	<p>1 sesión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	<p>Gabriela Acosta</p>

		con los cambios que cada participante se proponga para mejorar su calidad de vida.			
<b>Conferencia Magistral</b>	Informar sobre los pensamientos automáticos y modificarlos.	<b>Tema 5:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicas cognitivas</b></li> </ul> <b>a. Reorganización cognitiva</b> <b>b. Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos formulados</b> <b>c. Detención del pensamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica: Teléfono descompuesto</li> <li>• Socializar las Técnicas cognitivas</li> <li>• Ejercicio de identificación de pensamientos automáticos y modificación de los mismos.</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	Gabriela Acosta
<b>Conferencia Magistral</b>	Indicar a los participantes las Técnicas fisiológicas.	<b>Tema 6:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicas fisiológicas</b></li> </ul> <b>a. Técnicas de relajación física</b>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> </ul>	Gabriela Acosta

		<b>b. Técnicas de control de respiración</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica: Un limón medio limón.</li> <li>• Socializar las Técnicas fisiológicas</li> <li>• Realizar ejercicios de respiración y relajación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos Audiovisuales</li> </ul>	
<b>Conferencia Magistral</b>	Orientar a los participantes en Técnicas conductuales.	<b>Tema 7:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicas conductuales</b></li> </ul> <b>a. Entrenamiento asertivo</b> <b>b. Entrenamiento en habilidades sociales</b> <b>c. Técnica de solución de problemas</b> <b>d. Modelamiento encubierto</b> <b>e. Técnicas de autocontrol</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica: Ensalada de frutas.</li> <li>• Socializar las Técnicas conductuales</li> <li>• Ejercicio de rol playing donde se utilicen las técnicas conductuales.</li> </ul>	1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorio de la institución</li> <li>• Material didáctico</li> <li>Equipos Audiovisuales</li> </ul>	Gabriela Acosta

Tabla 10. Fase IV: Desarrollo del Programa  
Elaborado por Gabriela Acosta

**6.7.6 Fase V: Evaluación**

<b>TÉCNICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Seguimiento</b>	Valorar si la información transmitida ha influido positivamente en los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis para comprobar si los objetivos propuestos se han cumplido.</li> <li>• Contacto frecuente con el responsable de Recursos Humanos para monitorear la eficacia del programa de prevención.</li> </ul>	4 sesiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la institución</li> <li>• Materiales de oficina</li> </ul>	Gabriela Acosta

Tabla 11. Fase V: Evaluación  
Elaborado por Gabriela Acosta

## 6.8 Administración de la Propuesta

### 6.8.1 Recursos institucionales

- Universidad Técnica de Ambato
- Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato

### 6.8.2 Recursos humanos

- Investigadora: Gabriela Acosta
- Directivos y administradores de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato: M.Sc. Luis Martínez
- Tutora de la investigación: Psc. Nancy Betancourt

### 6.8.3 Recursos materiales

- Materiales de oficina
- Equipos Audiovisuales
- Reactivos Psicológicos
- Instalaciones de la Unidad Educativa a Distancia de Tungurahua extensión Ambato

### 6.8.4 Presupuesto

No	Rubro de Gastos	Valor
	Materiales de oficina	100,00
	Equipos Audiovisuales	1500,00
	Reactivos Psicológicos	100,00
	Salarios	1800,00
	<b>TOTAL</b>	<b>3500,00</b>

**Tabla 12.** Presupuesto

**Elaborado por:** Gabriela Acosta

## 6.9 Cronograma de Actividades

Año 2012 - 2013															
No	MESES	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
	ACTIVIDADES														
1	Elaboración del Proyecto														
2	Prueba Piloto														
3	Elaboración del Marco Teórico														
4	Recolección de Información														
5	Procesamiento de Datos														
6	Análisis de los Resultados y Conclusiones														
7	Formulación de la Propuesta														
8	Redacción del Informe Final														
9	Transcripción del Informe														
10	Presentación del Informe														

**Tabla 13.** Cronograma

**Elaborado por:** Gabriela Acosta



## 6.10 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Qué evaluar?	Evaluar si las actividades planificadas están siguiendo el plan de acción esperado
¿Por qué evaluar?	Porque al evaluar se podrá tener un monitoreo constante de cómo se está llevando a cabo la propuesta
¿Para qué evaluar?	Para verificar la eficacia de la propuesta o la necesidad de realizar cambios que permitan cumplir con lo propuesto
¿Con que criterios?	Eficacia, efectividad, coherencia
Indicadores	Disminución de los niveles de estrés
¿Quién evalúa?	El investigador
¿Cuándo evaluar?	Se evaluara al término de la primera fase de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Se recolectara información de los avances producidos
Fuentes de información	Personas involucradas en la investigación, documentos, libros, observación de campo
¿Con que evaluar?	Encuestas

**Tabla 14.** Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

**Elaborado por:** Gabriela Acosta

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, G. y otros (2007). *Manual de Salud Pública*. 1ª. Edición, Edit. Encuentro, Argentina.
- Acosta, J. (2011). *Gestión Del Estrés, Como Entenderlo, Como Controlarlo y Como Sacarle Provecho*. Edit. Profit, Barcelona España.
- Alcántara, C.; Gonzales, G. (2000). *Hacia una Fundamentación Teórica de la Costumbre Jurídica India*. 1ª. Edición, Edit. Plaza y Valdés, México.
- Álvarez, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada – Manual para la Formación del Especialista*. 12ª. Edición, Edit. Lex Nova, España.
- Aragüena, L. (2009). *Psicofisiología*. Edit. Pirámide, Madrid.
- Baechle, T.; Earle, R. (2007). *Principios del Entrenamiento, de la Fuerza y del Acondicionamiento Físico*. 2ª. Edición, Edit. Médica Panamericana, Madrid España.
- Bohlander, G.; Nell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. 14ª. Edición, Edit. Cengage Learning, México.
- Brasero, V.; Franco, J. (2002). *Psicología y Familia*. 1ª. Edición, Edit. Caritas, España.
- Buqueras, I. (2002). *Más Sociedad, Menos y Mejor Estado: Pasado, Presente y Futuro de la Sociedad*. 1ª. Edición, Edit. Complutense, Madrid.
- Caballo, V. (2007). *Manual para el Tratamiento Cognitivo Conductual de los Trastornos Psicológicos, Trastornos por Ansiedad, Afectivos, Sexuales y Psicóticos*. 2ª. Edición, Edit. España, Madrid.
- Cardichi, P. (2001). *Como Eliminar el Estrés*. Edit. Didáctica, España.
- Cólica, P. (2010). *Estrés Laboral y Bournout: El Síndrome de Estrés de los Call Center*. Edit. Brujas, Argentina.
- Díaz, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene del Trabajo*. 9ª. Edición, Edit. Tébar, Madrid.

- Eguiluz, L. (2003). *Dinámica de la Familia, un Enfoque Psicológico Sistémico*. 1ª. Edición, Edit. Pax, México.
- Erazo, L.; Nisenbaum, I. (2005). *Psicología Clínica de la Salud, un Enfoque Conductual*. Edit. El Manual Moderno, México.
- Especialistas Medicina Alternativa. (2006). *Estrés y Fatiga Crónica*. Edit. Lea, Buenos Aires Argentina.
- Fernández, C. y otros (2007). *Valoración Médica y Jurídica de la Incapacidad Laboral*. Edit. La Ley, Madrid.
- Fernández, R. (2007). *Técnicas de Apoyo Psicológico y Social al Paciente y Familiares, Estrategias para el Control Emocional en Situaciones de Emergencia*. 1ª. Edición, Edit. Vigo, España.
- Frenquelli, R. (2006). *Psicofisiología*. Edit. Homo Sapiens, Argentina.
- Lachica, F. (2007). *Vivir sin Estrés*. 1ª. Edición, Edit. Pax, México.
- Larrinaga, M. (2006). *Psicología del Desarrollo, Aspectos Biológicos, Psicológicos y Sociales*. 1ª. Edición, Edit. Brujas, Argentina.
- Lavra, I. (2007). *Psicología Social, Responsabilidad y Necesidad*. Edit. Lom, Chile.
- Merino, R.; De La Fuente, G. (2007). *Sociología para la Intervención Social y Educativa*. 1ª. Edición, Edit. Complutense, Madrid.
- Morris, G.; Maisto, A. (2009). *Psicología*. 13ª. Edición, Edit. Pearson, México.
- Nevid, J. (2011). *Psicología Conceptos y Aplicaciones*. 3ª. Edición, Edit. Cengage Learning, México.
- Santelices, A. (2006). *Introducción a la Psicología Social*. 1ª. Edición, Costa Rica.
- Trull, T.; Phares, J. (2003). *Psicología Clínica*. 6ª. Edición, Edit. Thomson, México.
- Vidal, A. (2002). *Psicología Social Aplicada*. Edit. Pearson S.A., Madrid.
- Worchel, S. y otros (2000). *Psicología Social*. Edit. Thomson Learning, México.

## LINKOGRAFÍA

- Aguirre, Z.; Martínez, D. (2006). *“Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo”*. Recuperado de [http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v17n1/pdf/02\\_02.pdf](http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v17n1/pdf/02_02.pdf)
- Diario Hoy. (2008). *El estrés laboral deja su marca*. Recuperado de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-estres-laboral-deja-su-marca-287672.html>
- El Diario (2012). *“El estrés afecta al 10% de las familias ecuatorianas”*. Recuperado de: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/241865-el-estres-afecta-al-10-de-las-familias-ecuatorianas/>
- Ferreira, D. (2014). *“Cuando el trabajo absorbe en exceso, la familia pasa factura”*. Recuperado de: <http://www.elpais.com.uy/el-empresario/absorbe-exceso-familia-pasa-factura.html>
- Juárez, A. (2007). *“Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio”*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/142/14290109.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador (2012). *“Marco Legal Educativo. Constitución de la República, Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento General”*. Recuperado de: [http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Marco\\_Legal\\_Educativo\\_2012.pdf](http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Marco_Legal_Educativo_2012.pdf)
- Ruíz, J.;Cano, J. (2010). *“Las Psicoterapias. Introducción a las Orientaciones Psicoterapéuticas para Profesionales Sanitarios”*. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/ESMUbada/Libros/ProfSanitarios/profesionales3d.htm>
- Sánchez, M.; Quiroga, M. (1995). *“Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras”*. Recuperado de: [http://www.um.es/analesps/v11/v11\\_1/06-11\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v11/v11_1/06-11_1.pdf)

- Unión Nacional de Educadores (2012). “*Investigación sobre Salud Laboral Docente*”. Recuperado de : <http://tungurahua.une.org.ec/index.php/2012-07-08-04-19-37/2012-07-08-04-22-19/2012-07-11-23-27-24/151-investigacion-sobre-salud-laboral-docente>
- Vicente, V. (2012). *Estrés*. Recuperado de <http://www.20minutos.es/minuteca/estres/>
- Zas, B. (2012). “*La Prevención en Salud. Algunos Referentes Conceptuales*”. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/barbara/prevencion/>

## CITAS BIBLIOGRÁFICAS –BASE DE DATOS UTA

- SCIELO. Feldman, L.; Vivas, E.; Lugli, Z.; Zaragoza, J.; Gómez, V. (2008). *Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras*. Tomado el: 22 de noviembre de 2013. Disponible en: <http://www.scielo.org.co>
- SCIELO. Lima, G.; Aldana, L.; Casanova, P.; Casanova, C.; García, E. (2003). *Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud- enfermedad*. Tomado el: 22 de noviembre de 2013 Disponible en: <http://www.scielo.org.co>
- SCIELO. Sánchez, M. (2009). *El Estrés Laboral y el Desempeño de los Trabajadores en la Empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A.* Tomado el: 22 de noviembre de 2013. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec>
- SCIELO. Gómez, C.; Puga, A.; Gandoy, M. (2012). *Niveles de estrés en el personal de enfermería de Unidades de cuidados paliativos*. Tomado el: 22 de noviembre de 2013. Disponible en: <http://dx.doi.org>.
- EBRARY. Alpi, V.; Flórez, A. (2006). *El síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería*. Editorial Red Universitas Psychologicas. Tomado el: 22 de noviembre de 2013. Disponible en: [site.ebrary.com](http://site.ebrary.com).

## ANEXOS

### ANEXO A

#### CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de **estrés laboral**. Consta de veinticinco ítems agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, indicando con una X lo que mejor la describa.

	<p>1 = <i>NUNCA</i></p> <p>2 = <i>RARA VEZ</i></p> <p>3 = <i>OCASIONALMENTE</i></p> <p>4 = <i>ALGUNAS VECES</i></p> <p>5 = <i>FRECUENTEMENTE</i></p> <p>6 = <i>CASI SIEMPRE</i></p> <p>7 = <i>SIEMPRE</i></p>
--	---

	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Rara Vez	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Casi Siempre	Siempre
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							

	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Rara Vez	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Casi Siempre	Siempre
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							



	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Rara Vez	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Casi Siempre	Siempre
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

## ANEXO B

### TEST DE RELACIONES FAMILIARES (MOOS & MOOS 2009)

Este test está compuesto por 18 preguntas que tienen que ver con sus relaciones familiares, marque con una X según considere verdadero o falso.

	Verdadero	Falso
1. En mi familia nos ayudamos y apoyamos unos a otros.		
3. En mi familia reñimos mucho.		
11. Muchas veces da la impresión de que en casa sólo estamos 'pasando el rato'.		
13. En mi familia casi nunca mostramos abiertamente nuestros enfados.		
21. Todos nos esforzamos mucho en lo que hacemos en casa.		
23. En casa a veces nos enfadamos tanto que golpeamos o rompemos algo.		
31. En mi familia hay un fuerte sentimiento de unión.		
33. Los miembros de mi familia casi nunca mostramos nuestros enfados.		
41. Los miembros de mi familia rara vez nos ofrecemos voluntariamente a hacer algo en casa.		
43. A menudo nos criticamos entre los miembros de mi familia.		
51. Los miembros de mi familia nos defendemos y apoyamos unos a otros.		
53. Los miembros de mi familia a veces nos golpeamos entre nosotros.		
61. Hay poco espíritu de grupo en mi familia.		
63. Si hay un desacuerdo en mi familia, los miembros se esfuerzan por calmar las cosas y mantener la paz.		
71. Los miembros de mi familia nos llevamos bien entre sí.		
73. Los miembros de mi familia presumimos ser mejores que los otros miembros de mi familia.		
81. Existe suficiente tiempo y atención para todos en mi familia.		
83. Los miembros de mi familia creen que no se llega a nada con alzar la voz		

