

---

# La calidad de vida y el estrés

Juan Antonio Ortiz\*



Hay conceptos que se ponen de moda en el vocabulario de la gente en diferentes épocas. En la actualidad, y no exclusivamente en el terreno de la psicología, dos de estos conceptos son *estrés* y *calidad de vida*. El primero está en boca de todo mundo. No es difícil que las personas se describan a sí mismas como estresadas o que se refieran a diversas situaciones como estresantes. Los políticos, los economistas y toda clase de líderes hacen referencia a la calidad de vida cuando quieren persuadir a la opinión pública de la necesidad de desarrollar algún plan para mejorar el bienestar de la población en general o de algún sector en particular. Los médicos hablan de la calidad de vida de los enfermos crónicos, y también lo hacen los estudiosos de los problemas sociales.

Sin embargo, las personas entienden diferentes cosas cuando se refieren a estas ideas, de tal suerte que sus significados son tan variados que acaban por no decir mucho. El propósito de este artículo es ofrecerle al lector un mayor conocimiento alrededor de estos conceptos así como un mayor entendimiento que le permita conservar o mejorar la calidad de vida y reducir los efectos negativos del estrés.

## La calidad de vida

Existen dificultades para definir con precisión el concepto de calidad de vida. Con frecuencia se le confunde con el nivel de vida, y aunque ambos conceptos están relacionados no son equivalentes:

el nivel de vida se refiere principalmente a la satisfacción de necesidades importantes mediante la participación de los miembros de la comunidad en la toma de decisiones que les afectan.<sup>1</sup>

Los satisfactores esenciales de la vida -comida, vivienda, salud- no son suficientes para lograr la calidad de vida; existen otros aspectos como la sensación de logro en el trabajo, la apreciación de la belleza en la naturaleza y en el arte, los sentimientos de identificación con la propia comunidad o la sensación de satisfacción con el potencial de uno mismo, que sin ser menos importantes no se pueden satisfacer automáticamente.

El bienestar económico no es sinónimo de armonía social y satisfacción personal. En Estados Unidos, por ejemplo, se ha visto que aparejado al incremento en los niveles de vida se ha dado un aumento en la criminalidad, la farmacodependencia, la violencia, los desórdenes civiles y el deterioro de la confianza en la autoridad.

En México, la desnutrición, la calidad de la vivienda y de la educación, por ejemplo, son problemas que requieren de soluciones inmediatas; sin embargo, no hay que perder de vista que la gente tiene también necesidades de equidad, de participación, de respeto, de desafío y de crecimiento personal, aspectos que se refieren a aspiraciones por una experiencia de vida más satisfactoria.

La calidad de vida tiene que ver con los sentimientos globales de bienestar, con las experiencias de satisfacción e insatisfacción respecto a los diferentes aspectos o facetas de la vida.

Hay diferentes opiniones acerca de la importancia de los indicadores objetivos y subjetivos para definir la calidad de vida, ya que ésta depende del nivel de aspiración y del gusto de cada quien: por

---

\* Profesor numerario del Departamento de Psicología del ITESO.

ejemplo, una persona que tenga muchos bienes materiales se puede mostrar insatisfecha, o bien, una persona que tenga poco puede estar conforme.

Por otro lado, ha crecido el interés en la calidad de vida en el trabajo y en los factores que la afectan. Además de contribuir al incremento de la satisfacción humana, el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo también es básico para la eficiencia y la adaptabilidad de las organizaciones.

Cuando empezó a usarse el concepto de calidad de vida en el trabajo, éste se entendía como la disponibilidad de trabajo, de entrenamiento, de ascenso, de seguridad de trabajo, de sistemas de bonos y salarios. En el área de los negocios cada vez se pone más atención a factores relacionados con el bienestar social y se han añadido otras ideas, por ejemplo, trabajo para toda la vida, mejoramiento de las condiciones de trabajo, distribución justa de salarios y oportunidades de trabajo. Las concepciones más recientes enfatizan la orientación del desarrollo de recursos humanos, incluyendo un trabajo estimulante o con desafíos, y acompañado de niveles crecientes de educación en el lugar de trabajo.<sup>2</sup>

Otra manera de entender la calidad de vida en el trabajo considera el grado en el que los miembros de una organización son capaces de satisfacer sus necesidades personales importantes mediante su participación en las actividades relevantes de la organización.

Cuando se habla de calidad de vida en el trabajo también es necesario hacer referencia a aquellos aspectos favorables y desfavorables del ambiente de trabajo.<sup>3</sup> Esto tiene que ver con el desarrollo de ambientes laborales excelentes para beneficio tanto de las personas como de la organización.<sup>4</sup>

Para Hackman, la calidad de vida en el trabajo involucra principalmente la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que afectan su trabajo.<sup>5</sup>

Todas estas concepciones dirigen la atención a otros factores diferentes de los resultados financieros. No implican, sin embargo, que éstos no sean importantes. Todo lo contrario: lo que se quiere sugerir es que la eficacia económica, medida a través del volumen de bienes o servicios producidos, no es suficiente para interpretar los cambios financieros y evaluar el desempeño organizacional.<sup>6</sup>

Algunos autores han sugerido que un ambiente de alta calidad de trabajo debe proveer autonomía y responsabilidad, contribuir al desarrollo de las capacidades humanas, promover relaciones positivas de trabajo y supervisión, dar oportunidades de promoción y permitir a los trabajadores alguna participación

en la toma de decisiones que les afectan en las tareas que realizan.

La desatención a los diversos aspectos que tienen que ver con la calidad de vida en el trabajo es probablemente la causa de la alta rotación de personal, el ausentismo y la baja calidad del trabajo. Todo esto puede relacionarse directamente con los efectos negativos del estrés.

## El estrés

Son tres las principales fuentes de estrés: cualquier situación que sea percibida como peligrosa o que pueda causar daño o presión; las fantasías y los recuerdos, y las características de la condición física de la persona. En suma, se puede decir que ciertas situaciones, ciertas maneras de usar la mente y la forma como la persona trata su cuerpo tienen que ver con el estrés.<sup>7</sup>

Las situaciones que se pueden percibir como peligrosas son las demandas del exterior, ya sean de gente o de cosas alrededor de la persona: el lugar en el que se vive, el aire, el ruido, el calor o el frío pueden disparar la respuesta de emergencia de huir/pelear.

Por otro lado, lo que una persona hace a su cuerpo con frecuencia determina lo que el cuerpo hará por la persona y lo que podrá hacer como respuesta a otras fuentes de estrés. Dormir poco, comer mal y trabajar demasiado son fuentes de estrés para el cuerpo. El café, el té, la nicotina, el alcohol y el azúcar están cargados de estresores químicos.

Finalmente, pensar o imaginar amenazas dispara la respuesta de estrés: hacer conjeturas, tomar ciertos comentarios como personales cuando no lo son, exagerar los problemas o imaginar que se está en peligro cuando en realidad éste no existe. Además, los "debes de" y "tienes que" pueden ser muy estresantes y con frecuencia sólo están en nuestra mente.

De acuerdo a diversos estudios sobre salud mental, el estrés o la tensión es un fenómeno universal inevitable que toda persona experimenta en la vida diaria con diferente intensidad y frecuencia.

El estrés no es en sí mismo algo positivo o negativo. Para algunos científicos de la conducta los efectos del estrés dependen de las estrategias de superación o afrontamiento que las personas han desarrollado y de la calidad del apoyo social con el que cuentan. Una vez que se descubre el papel que el estrés juega en la vida diaria, será más fácil desarrollar habilidades para usar esta fuerza a favor.

## Estrés y estresor

En términos generales, el concepto de estrés significa "respuesta", aunque en el campo de la física quiere decir "estímulo". Por otro lado, el concepto de estresor se refiere a cualquier estímulo o cambio en la rutina de vida que provoca la respuesta de huida o de ataque. La mayoría de los estresores de hoy no amenazan la vida, sin embargo pequeños y breves eventos se pueden sumar a lo largo del día y provocar estados físicos o emocionales desagradables.

En el trabajo, en la oficina o en la casa, el estrés se puede acumular con cada telefonazo, contratiempo o junta que se mete en la agenda.

A esto hay que añadir la habilidad para recordar el pasado o imaginar el futuro como una manera más en la que la respuesta de estrés puede ser disparada en cualquier lugar y a cualquier hora. El organismo de una persona reacciona ante la noticia de disturbios políticos, hambrunas, desastres y problemas económicos en diferentes partes del mundo y en forma casi instantánea. Ante este tipo de estímulos desagradables el organismo humano inicia acciones cuyo objetivo es restablecer el equilibrio perdido.

Este esfuerzo para restablecer el equilibrio es lo que finalmente tiene el potencial de afectar de manera negativa en la salud de las personas. El efecto negativo depende de la intensidad, duración y frecuencia del evento que el organismo enfrenta y de la manera como lo hace. Sin embargo, hay que añadir que las diferentes fuentes de estrés se suman cuando no se eliminan, provocando que un pequeño disturbio que se repite se convierta en un estresor significativo que acaba minando la salud.

## Manifestaciones del estrés

A nivel subjetivo, una persona puede sentir su límite de resistencia. El esfuerzo que hace ante las situaciones difíciles de la vida se traduce en tensiones, frustraciones, desengaños, desasosiego, ansiedad, depresión, falta de apetito, insomnio, pesadillas, fatiga extrema, irritabilidad, falta de concentración y memoria, uso de alcohol o drogas; en suma, casi cualquier síntoma de enfermedad física puede ser una señal de que la persona está bajo presión.

Sin embargo, todas estas manifestaciones no constituyen en sí mismas un estado de estrés ni debilitan al cuerpo automáticamente. No son las respuestas físicas las que determinan la experiencia de estrés sino la percepción que cada persona hace de los cambios o de las circunstancias de su vida. La

evaluación que se hace de los eventos de la vida es lo que más influye para experimentar una situación como amenaza o como un reto. Fisiológicamente pueden parecer la misma sensación, pero psicológicamente son muy diferentes.

Debido a que el estrés tiene un impacto directo en la salud de las personas, su relación con la calidad de vida en general es directa, mientras que con la calidad de vida en el trabajo tiene matices especiales.

El diseño del trabajo, que no es otra cosa que la forma y las condiciones en las que se realizan las diferentes tareas para conseguir un resultado específico en el trabajo, es uno de los elementos más relacionadas con la calidad de vida, ya que tiene el potencial de producir frustraciones, conflictos y presiones, muchas veces innecesarios, que pueden afectar la satisfacción de la persona y su productividad.

En la medida en que las características del trabajo incluyan autonomía, control sobre la velocidad y cantidad del trabajo realizado, contacto interpersonal, oportunidad de crecimiento personal y complejidad o significación del trabajo es más probable que el trabajo sea un vehículo para el mantenimiento y mejoramiento de la calidad de vida y no una experiencia frustrante que provoque presiones diarias o estrés.

En resumen, hay situaciones o cambios en el ambiente físico y social que pueden ser percibidos como amenazantes, y que una vez evaluados como amenazas tienen un efecto que perturba los pensamientos, sensaciones, comportamientos y fisiología. Si los efectos negativos del estrés no son controlados acabarán por afectar la calidad de vida.▲

## Notas

1. Blanco, A. y F. Chacón. "La evaluación de la calidad de vida", en J.F. Morales, A. Blanco, C. Huici y M. Fernández. *Psicología social aplicada*, Descleé De Brouwer, Bilbao, 1985, pp.183-210.
2. Elizur, D. y S. Shye. "Quality of work life and its relation to quality of life", en *Applied Psychology: An International Review*, núm.39, 1990, pp.275-291.
3. Davis y Newstrom. *El comportamiento en el trabajo: comportamiento organizacional*, McGraw Hill, México, 1988.
4. Insel, P.M. y R. Moos (eds.). *Health and the social environment*, Health, Lexington, 1974.
5. Hackman, J.R. *Improving life at work*, Good Year Publishing, Santa Mónica, 1977.
6. Macy, B.A. y Marvins P.H. "A methodology for assesment of quality of work life. An organization effectiveness in behavioral economic terms", en *Administrative Sciences Quarterly*, vol.21, 1976.
7. Nathan, R.G., T. Staats y P.J. Rosch. *The doctor's guide to instant stress relief: a psychological and medical system*, Ballantine Books, New York, 1981.