

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SECTOR DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA

RECIBIDO: 30/11/2014 ACEPTADO: 27/01/2015

Peña, Luciana

Reclutamiento y Selección de Personal, Venezuela

luciana@reclutamiento.com.ve

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las estrategias de afrontamiento del estrés y la calidad de vida laboral en el sector de servicios de seguridad privada, utilizando como sustento teórico a Lazarus y Folkman (1986), Carver, Scheier y Weintraub (1989), para la variable estrategias de afrontamiento del estrés, y a Lares (1999) para la variable calidad de vida laboral. El tipo de investigación es descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional de campo. Los resultados revelaron que las estrategias de afrontamiento del estrés presentes en la población son: la planificación y el afrontamiento activo, en cuanto a las centradas en el problema, y el afrontamiento religioso y la reinterpretación positiva, en cuanto a las centradas en la emoción, la calidad de vida laboral subjetiva y objetiva poseen un nivel medio alto y la correlación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y calidad de vida laboral no resultó estadísticamente significativa.

Palabras claves: estrategias de afrontamiento, calidad de vida laboral, sector seguridad privada.

COPING STRATEGIES OF STRESS AND QUALITY OF LIFE WORKING IN THE FIELD OF PRIVATE SECURITY SERVICES

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between stress coping strategies and quality of working life in the field of private security services, using theoretical support Lazarus and Folkman (1986), Carver, Scheier and Weintraub (1989) for variable stress coping strategies and Lares (1999) and Gonzalez (2009) for the variable quality of working life. The research is descriptive and correlational, with a non-experimental design, transactional field. The results revealed that stress coping strategies present in the population are: planning and active coping, in terms of problem-focused and religious coping and positive reinterpretation, in terms of emotion-focused, the subjective and objective quality of work life have a high average level and the correlation between stress coping strategies and quality of work life was not statistically significant.

Keyword: coping strategies, quality working life, private security companies.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones funcionan como un sistema cuyos componentes interactúan entre sí orientando sus esfuerzos al logro de un objetivo común, estas se encuentran inmersas en un contexto social, político y económico que sumado a los avances tecnológicos, los cambios en el mercado y la globalización influyen en sus procesos haciendo que las empresas deban adaptarse al medio manteniendo su estabilidad interna para poder perpetuarse en el tiempo.

Por consiguiente, el capital humano se convierte en elemento fundamental, pues es el encargado de utilizar los recursos técnicos y materiales que dispone en su puesto de trabajo para lograr las metas establecidas, esto implica que también es influenciado por distintos factores internos y externos a la organización, además de enfrentar diariamente situaciones en las que debe tomar decisiones, relacionarse con otros, cumplir políticas, seguir líneas jerárquicas y, en muchos casos, trabajar bajo presión.

De allí que las condiciones exigentes que cotidianamente enfrenta el recurso humano puedan propiciar el surgimiento del estrés, el cual según Blanch y otros (2003) puede ser visto como un factor ambiental, como una respuesta individual o como una interacción ambiente-persona, este último suscita actualmente mayor consenso entre especialistas y plantea que la respuesta ante el estrés es el resultado de la relación entre las demandas del medio y las características individuales.

En el mismo orden de ideas, Sarason y Sarason (2006) se refieren a estas respuestas como estrategias de afrontamiento, definiéndolas como aquellas formas características para manejar las dificultades, dominar un problema, vencer o evitar un obstáculo, contestar una pregunta o resolver un dilema, las cuales se basan en los recursos personales del individuo (expectativas, temores, habilidades, deseos, confianza en sí mismo, entre otros).

Estas acciones que realiza el sujeto pueden, según refieren Lazarus y Folkman (1986), centrarse en el problema, donde al individuo le interesa buscar información sobre qué hacer para eliminar definitivamente el mismo, o pueden centrarse en la emoción, donde se pretende modular los estados emocionales negativos, este último, en opinión de Casas, Repullo y Lorenzo (2002), es el adecuado cuando no es posible el control sobre la situación, pues aun cuando la sociedad valora más el dominio y la posesión de mecanismos encaminados a resolver el problema, el afrontamiento eficaz incluirá todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar e incluso, ignorar aquello que no se puede dominar.

En el área laboral, un estudio realizado en Colombia por Muñoz y Piernagorda (2011) permitió identificar en docentes un predominio de las estrategias refrenar el afrontamiento, búsqueda de alternativa, reevaluación positiva, búsqueda de apoyo social, estableciendo adicionalmente que el uso de las estrategias cognitivo-conductuales son recomendables para prevenir el agotamiento en el trabajo.

En el caso de Venezuela, Quevedo y Otros (2005) determinaron que el patrón de afrontamiento predominante era el directo, en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias, obteniendo una correlación positiva entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral.

Por su parte, Bethelmy y Guarino (2008) realizaron una investigación en médicos trabajadores de hospitales públicos en Caracas donde determinaron que estos utilizaban en mayor medida la estrategia de afrontamiento racional, dirigida al problema, lo cual resulta altamente adaptativo y se relaciona con los bajos niveles de estrés encontrados en dicha población.

Lo referido con anterioridad indica que en cualquier ámbito, incluyendo el área laboral, las estrategias de afrontamiento son aplicadas cuando la persona se enfrenta a situaciones evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos que posee. Todas esas acciones se dirigen al logro de un estado de equilibrio psicológico que se relaciona con la calidad de vida en general y en el ambiente de trabajo.

Por su parte, las organizaciones se preocupan, en menor o mayor medida, por el bienestar en general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Esto se refiere, según Chiavenato (2004), a la calidad de vida en el trabajo, la cual comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario y beneficios, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambientes psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, entre otras.

Según el mismo autor, los aspectos constituyentes de la calidad de vida en el trabajo afectan actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios, por esto es importante fomentarla.

La preocupación por la calidad de la vida en el trabajo inició a partir de los años 70 cuando empresas como Procter & Gamble, General Motors, entre otras, obtuvieron resultados positivos al aplicar programas destinados a mejorar esta en los trabajadores. A lo largo del tiempo, esto se ha ido incrementando progresivamente y en la actualidad a nivel mundial se cumplen con distintos factores que potencian el bienestar físico y psicológico del individuo en su ambiente de trabajo.

En Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) tiene como objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de las trabajadoras y los trabajadores creadores de la riqueza socialmente producida. Esta ley establece políticas para cumplir con aspectos de la calidad de vida laboral, afirmando que las organizaciones deben ofrecer una retribución justa para garantizar una vida digna, crear oportunidades para la formación social, técnica científica y humanística estimulando el desarrollo de las capacidades productivas, garantizar condiciones de seguridad higiene y ambiente en el trabajo, crear programas de turismo, entretenimiento social y deportivo.

En el contexto venezolano, las investigaciones realizadas por Achee (2008) y Urribarrí (2011) coinciden en sus resultados, pues determinaron una relación positiva entre el estrés y la calidad de vida en docentes de instituciones educativas y personal de enfermería de servicios públicos de salud, concluyendo que el mejoramiento de los factores de esta última mejora las condiciones emocionales para enfrentar los problemas cotidianos.

En el caso específico del personal administrativo que labora en las empresas de servicios de seguridad privada en el estado Zulia se observan signos de ansiedad (pérdida o aumento del apetito, hiperactividad, rigidez muscular e inquietud motora), aislamiento, cambios de humor, olvidos frecuentes, dificultad para concentrarse y principalmente problemas en la comunicación con comportamientos irritables o agresivos.

Esto, posiblemente, sea producto de los constantes cambios sociales, políticos y económicos del medio, a los cuales la organización debe adaptarse, reestructurando su forma de trabajo y son los trabajadores administrativos quienes cumplen y distribuyen al resto del personal las políticas establecidas por la gerencia. Adicionalmente, los empleados pudieran enfrentar diariamente, producto de las actividades propias del cargo, situaciones estresantes en las que deben tomar decisiones que tienen gran impacto y ante estas se aplican en menor grado estrategias de afrontamiento que permitan minimizar los efectos del estrés.

Si esta situación se mantiene, a la larga puede producir un deterioro en las relaciones humanas, lo cual interfiere negativamente con el logro de los objetivos colectivos y dificulta el trabajo en equipo, además, las reacciones del trabajador ante las situaciones anteriormente mencionadas afectan la habilidad para tomar decisiones objetivas e innovar en el puesto de trabajo, influyendo en el bienestar general de la persona y en la percepción de la calidad de vida en el área laboral, es por esto que se buscó determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la calidad de vida laboral en el sector de servicios de seguridad privada.

MÉTODO

La investigación fue descriptiva, siguiendo lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2006), quienes establecen que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se utilizó como unidad de análisis el personal administrativo del sector de seguridad privada en el estado Zulia, seleccionando 8 empresas ubicadas en la zona norte del municipio Maracaibo que prestan servicios para vigilancia comercial y residencial, que poseen más de 5 servicios contratados y que aceptaron otorgar la información solicitada en los cuestionarios, lo que permitió obtener un total de 46 sujetos.

Las técnicas de recolección de datos se utilizaron para estrategias de afrontamiento del estrés, el "Coping Estimation (COPE)" de Carver, Sheider y Weintraub (1989) en su versión en español traducida por la Universidad Simón Bolívar (1991) que posee una confiabilidad de 0.88 y está constituido por 53 ítems que miden las dimensiones:

estrategias de afrontamiento centradas en el problema (24 ítems) y estrategias de afrontamiento centradas en la emoción (29 ítems), presentando la siguiente escala de respuesta: 0: usualmente no hago o siento esto, 1: usualmente hago o siento esto un poco, 2: usualmente hago o siento esto con frecuencia, 3: usualmente hago o siento esto mucho.

RESULTADOS

En primer lugar, se calculó la media correspondiente a la dimensión estrategias de afrontamiento del estrés centradas en el problema, la cual resultó ser de 1.4459, con una desviación de 0,35673, promedio cuya interpretación refiere una ausencia o baja presencia de estas estrategias de afrontamiento en la población estudiada.

Sin embargo, continuando con el análisis descriptivo se procedió a calcular las medias de cada uno de los estilos específicos que conforman el afrontamiento dirigido al problema (afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades complementarias, retraimiento, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales y distanciamiento conductual), lo que permitió obtener los siguientes resultados.

Cuadro 1. Estadística descriptiva estrategias de afrontamiento del estrés centradas en el problema

| Indicadores | Media | Desviación |
|---|--------|------------|
| Afrontamiento activo | 1,9734 | 0,51666 |
| Planificación | 2,1436 | 0,62063 |
| Supresión de actividades complementarias | 1,4149 | 0,65789 |
| Retraimiento | 1,2128 | 0,62983 |
| Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales | 1,4734 | 0,61951 |
| Distanciamiento conductual | 0,4574 | 0,52212 |

Fuente: elaboración propia.

Lo reflejado en el Cuadro 1 muestra que las estrategias: afrontamiento activo y planificación están presentes en la población de estudio, mientras que las estrategias: supresión de actividades complementarias, retraimiento, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales y distanciamiento conductual están ausentes o tienen una presencia baja en la población de estudio.

Estos resultados coinciden con los obtenidos en la investigación de Paris y Omar (2009), quienes determinaron que la estrategia más utilizada por el personal médico y de enfermería en el área laboral es la resolución de problemas, y por lo tanto los trabajadores se orientan a crear equipos o llegar a acuerdos, lo que a su vez, beneficia su bienestar y proporciona equilibrio pues va dirigido a atacar la situación estresante.

Según lo establecido por Carver, Scheier y Weintraub (1989), el uso de las estrategias afrontamiento activo y planificación revelan que el personal administrativo de las empresas de servicios de seguridad, cuando se enfrenta a una situación estresante, evalúa y realiza un programa de actuación para hacerle frente al problema o ejecuta

medidas que se dirigen a la eliminación del factor estresante, iniciando la acción o intensificando los esfuerzos, lo que quiere decir que actúan directamente para solucionar un problema o tomar una decisión en su puesto de trabajo, debido a que se orientan a cubrir los objetivos del cargo que ocupan.

De la misma manera, se determinó la media de la dimensión estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, obteniéndose un puntaje de 1.2627, con una desviación de 0.36913 que refleja ausencia o presencia baja de estas estrategias en la población de estudio.

Para hacer el análisis más específico, se determinaron las medias de cada uno de los estilos que conforman este tipo de afrontamiento (aceptación, reinterpretación positiva, búsqueda de apoyo social con fines emocionales, afrontamiento religioso, distanciamiento cognitivo, expresión emocional, negación y uso de sustancias), obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 2. Estadística descriptiva estrategias de afrontamiento del estrés centradas en la emoción

| Indicadores | Media | Desviación |
|--|--------|------------|
| Aceptación | 1,4894 | 0,67558 |
| Reinterpretación positiva | 2,3457 | 0,61581 |
| Búsqueda de apoyo social con fines emocionales | 1,4894 | 0,70510 |
| Afrontamiento religioso | 1,6915 | 0,85690 |
| Distanciamiento cognitivo | 0,7128 | 0,54419 |
| Expresión emocional | 0,9043 | 0,66462 |
| Negación | 0,5053 | 0,55042 |
| Uso de sustancias | 0,0638 | 0,32332 |

Fuente: elaboración propia.

En el cuadro N° 2 es posible observar como las estrategias presentes en la población de estudio corresponden a la reinterpretación positiva y al afrontamiento religioso, mientras que existe una ausencia o presencia baja de la aceptación, la búsqueda de apoyo social con fines emocionales, el distanciamiento cognitivo, la expresión emocional, la negación y el uso de sustancias en la población de estudio.

Estos resultados se pueden contrastar con lo obtenido por Muñoz y Piernagorda (2011) en su investigación, puesto que determinaron que la reevaluación positiva era uno de los estilos de afrontamiento más utilizado por los docentes en su área laboral, mientras que la religión, aun cuando no fue de las estrategias más usadas, presentó una puntuación que refiere que es medianamente utilizada.

Según lo expuesto por Carver, Scheier y Weintraub (1989), el uso de la reevaluación positiva y el afrontamiento religioso indica que el personal administrativo del sector de

servicios de seguridad privada, cuando se enfrenta a una situación estresante que es evaluada como excedente de los recursos personales, suele interpretarla en términos positivos creando un nuevo significado del problema, y tiende, de igual forma, a recurrir a la religión como una manera de hacerle frente al factor estresante, utilizándola como una fuente de apoyo emocional, bien sea a través de ritos, plegarias u oraciones a un ser supremo.

Finalmente, se puede establecer que lo mencionado en referencia al comportamiento de las dimensiones estrategias de afrontamiento del estrés dirigidas al problema y estrategias de afrontamiento del estrés dirigidas a la emoción en el personal administrativo de las empresas de seguridad privada se muestra de la siguiente forma:

Cuadro 3. Estadística descriptiva estrategias de afrontamiento del estrés

| Estrategias de afrontamiento del estrés | Media | Desviación |
|--|--------|------------|
| Estrategias de afrontamiento del estrés centradas en el problema | 1.4459 | 0.35673 |
| Estrategias de afrontamiento del estrés centradas en la emoción | 1.2627 | 0.36913 |

Fuente: elaboración propia.

Estas medias reflejan un predominio del uso de estrategias centradas en el problema por encima de las centradas en la emoción, lo cual coincide con los resultados obtenidos por Bethelmy y Guarino (2008) en una población conformada por médicos venezolanos y refleja un estilo adaptativo para afrontar los problemas, sin embargo, las puntuaciones de ambas dimensiones son similares y aun cuando la sociedad tiende a valorar más el dominio y la posesión de mecanismos encaminados a resolver el problema. En opinión de Casas, Repullo y Lorenzo (2002), el afrontamiento eficaz incluye todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar e incluso ignorar aquello que no se puede dominar.

Por otra parte, se determinó la media de la dimensión componente objetivo de la calidad de vida laboral, obteniéndose un puntaje de 37,0000 ubicado en la categoría medio alto con una desviación de 5,59503, puntuación que refleja condiciones físicas e intrínsecas del puesto de trabajo adecuadas sin llegar a ser excelentes y que incluyen aspectos de: participación y control, equidad económica y medio ambiente de trabajo, subdimensiones que obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 4. Estadística descriptiva componente objetivo de la calidad de vida laboral

| Subdimensiones | Media | Desviación |
|-------------------------|---------|------------|
| Participación y control | 18,6596 | 3,15041 |
| Equidad económica | 12,2553 | 2,75419 |
| Medio ambiente | 6,0851 | 1,11958 |

Fuente: elaboración propia.

La subdimensión participación y control reflejó un promedio de 18,65960 clasificado como medio alto con una desviación de 3,15041, lo que muestra que el personal administrativo de las empresas de seguridad privada tiene participación en la toma de decisiones, acceso a la información, conoce los reglamentos, diseña las condiciones y procedimientos de trabajo en un nivel adecuado, sin llegar a ser excelente. Esto resulta contrario a lo determinado por Hanzeliková y otros (2011), quienes determinaron la necesidad de aumentar la participación que es percibida por su población de estudio como baja.

Contrastando los resultados obtenidos con lo establecido por Lares (1999), es posible indicar que la población de estudio percibe que participa a través de sus opiniones, sugerencias y recomendaciones que influyen en la toma de decisiones, establecimiento de normas y control de los procesos.

En cuanto a la equidad económica, el promedio fue de 12,2553 clasificado como medio bajo con una desviación de 2,75419, lo que significa que el aspecto económico es considerado como insatisfactorio o insuficiente pues no se percibe un equilibrio entre el trabajo realizado y la remuneración recibida. Esto concuerda con los resultados obtenidos por Moreno y otros (2010) en su investigación, en la que determinaron que los trabajadores de la secretaría de salud, de igual forma, perciben una baja remuneración por el trabajo realizado lo que les resta seguridad y estabilidad, además, en el estudio de Gómez y Ponce de León (2010) este aspecto resultó el único atributo que predice y explica de manera significativa la calidad de vida laboral.

En opinión de Lares (1999), mientras que la organización mantenga una sana distribución de los beneficios y retorno económico mayor será la equidad económica, la cual según los resultados no se presenta en las organizaciones de seguridad privada y sus empleados perciben que, además de estar insatisfechos con el salario, desconocen el detalle de la inversión de los recursos y no poseen control sobre temas de compras y gastos que la organización realiza.

En referencia a la subdimensión medio ambiente, el promedio fue de 6,0851, clasificado como medio alto con una desviación de 1,11958, que indica que existen condiciones físicas (iluminación, ruido, temperatura, espacio, áreas sanitarias) en el ambiente de trabajo adecuado, sin llegar a ser excelentes, por lo que no inciden de forma negativa sobre la salud. Esto resulta contrario a lo estudiado por Moreno y otros (2010) en su investigación, en la que determinaron que los trabajadores percibían que algunas condiciones afectaban su salud.

De la misma forma, se determinó la media de la dimensión componente subjetivo de la calidad de vida laboral, obteniéndose un puntaje de 46,2128 ubicado en la categoría medio alto con una desviación de 6,87445, puntuación que refleja un conjunto de percepciones positivas, sin llegar a ser excelentes, que el empleado tiene sobre su contexto laboral incluyendo aspectos como: alienación, satisfacción en el trabajo y autoestima laboral, subdimensiones que obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 5. Estadística descriptiva componente subjetivo de la calidad de vida laboral

| Subdimensiones | Media | Desviación |
|----------------------------|---------|------------|
| Alienación | 15,6596 | 2,30573 |
| Satisfacción en el trabajo | 24,0851 | 4,42733 |
| Autoestima laboral | 6,4681 | 1,31630 |

Fuente: elaboración propia.

La alienación reflejó un promedio de 15,6596 clasificado como medio alto con una desviación de 2,30573 que indica que el personal administrativo de las empresas de seguridad privada no experimenta los factores que podrían ser negativos en el contexto laboral, por lo que no posee sentimientos de impotencia o falta de poder, no se aísla del resto de la organización y no ve como poco importante su puesto de trabajo.

Para Lares (1999), lo ideal es lograr disminuir la insatisfacción hasta los niveles más bajos con el objeto de reducir sus efectos reactivos, es por ello que al obtener las puntuaciones indicadas en esta subdimensión se puede decir que en la población de estudio están controlados estos aspectos negativos aun cuando se podrían controlar más.

Con respecto a la satisfacción laboral, el promedio obtenido fue de 24,0851, clasificado como medio alto con una desviación de 4,42733, la cual revela que existen en el personal administrativo de las empresas de seguridad privada percepciones positivas, sin llegar a ser excelentes, sobre las oportunidades de desarrollo, el sistema de reconocimientos, los logros obtenidos en el trabajo, las características del trabajo, los mecanismos de supervisión y el sistemas de sueldos y salarios, lo que resulta contrario a lo determinado en los estudios de Hanzeliková y otros (2011) y Moreno y otros (2010), autores que perciben un nivel bajo de satisfacción.

Ante esta subdimensión, Lares (1999) expone la posibilidad de que pueda existir mayor grado de satisfacción en algunos factores y menor grado de satisfacción en otros, lo cual se refleja en la población de estudio pues según los resultados de equidad económica no se encuentra satisfecha con el salario percibido y aun cuando el nivel de satisfacción general lo incluya dentro de sus componentes lo obtenido refleja lo contrario.

En relación a la autoestima laboral, el promedio fue de 6,4681, clasificado como medio alto con una desviación de 1,31630, resultado que muestra que los empleados administrativos de las empresas de seguridad privada poseen percepciones positivas, sin llegar a ser excelentes, que los hace sentirse orgullosos de pertenecer a la organización pues se sienten como una parte fundamental de esta y agradecen la contribución que esta ha tenido en su desarrollo profesional, información que coincide con los datos obtenidos por Hanzeliková y otros (2011) en una población de enfermeras quienes, de igual forma, reportaron sentirse orgullosas de su labor.

Según Lares (1999), la identidad y autoestima del empleado son producto de un trabajo que promueve, impulsa y estimula la autonomía, favorece la creatividad y brinda

oportunidades de desarrollo, lo que indica que las organizaciones estudiadas son percibidas por sus empleados como fuente de estas características, resaltando, sin embargo, la posibilidad de mejorarlas para aproximarse más a un nivel medio alto.

Finalmente, es posible establecer que lo mencionado en referencia al comportamiento de las dimensiones: componente objetivo y componente subjetivo, así como la calidad de vida laboral global en el personal administrativo de las empresas de seguridad privada se muestra de la siguiente forma:

Cuadro 6. Estadística descriptiva calidad de vida laboral

| Subdimensiones | Media | Desviación |
|-------------------------|---------|------------|
| Calidad de vida laboral | 83,2128 | 11,59073 |
| Componente objetivo | 37,0000 | 5,59503 |
| Componente subjetivo | 46,2128 | 6,87445 |

Fuente: elaboración propia.

El Cuadro 6 refleja que la calidad de vida laboral en el ámbito global es valorada por el personal como media alta, demostrando que existen factores subjetivos y objetivos que se perciben como positivos sin llegar a ser excelentes. Según lo propuesto por Lares (1999), se muestra que las organizaciones de seguridad privada han buscado crear condiciones de trabajo satisfactorias y significativas para los empleados administrativos.

En último lugar, para establecer la relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la calidad de vida laboral en el sector de servicios de seguridad privada, se determinó la correlación entre las variables de estudio obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 7. Correlación de Spearman

| | Estrategias de afrontamiento centradas en el problema | Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción |
|--------------------------------|--|---|
| Calidad de vida laboral | Coeficiente de correlación: 0.005 Sig. Bilateral: 0.972 | Coeficiente de correlación: -0.178 Sig. Bilateral: 0.231 |

Fuente: elaboración propia.

El Cuadro 7 revela que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables, indicando que el comportamiento de una de ellas no determina la dirección de la otra, aun cuando autores como Perea y Sanchez (2008) encontraron correlaciones positivas entre algunas estrategias de afrontamiento y satisfacción en el trabajo que forma parte de la calidad de vida laboral.

Por consiguiente, estos resultados son contrarios a lo planteado por Urribarrí (2011), quien refiere que los aspectos de la calidad de vida mejoran las condiciones emocionales para enfrentar los problemas cotidianos.

Por otra parte, el uso de las estrategias de afrontamiento según Lazarus y Folkman (1986), Matheny y otros (1986) y más recientemente Hernández y otros (2007) va dirigido a buscar un estado de equilibrio y bienestar que proporciona calidad de vida general, por lo que tradicionalmente es esperado que al poseer este nivel de equilibrio las percepciones y actitudes sobre el nivel de vida global y en el trabajo sean buenas o por el contrario, si la persona no se encuentra en un estado de bienestar tiende a tener percepciones negativas sobre su nivel de vida general y en el trabajo; situación que en el contexto de las empresas de servicios de seguridad privada no sucede de esta manera, pues estas se presentan de forma independiente sin guardar relación entre sí.

Lo mencionado posiblemente ocurre debido a que la calidad de vida laboral es producto de la percepción particular de cada empleado y puede estar influenciada por factores externos (sociales, políticos y económicos), diferenciándose del proceso conductual que se utiliza para afrontar el estrés, el cual es un patrón comportamental determinado por aprendizaje y rasgos de personalidad donde el sujeto finalmente puede decidir qué estrategia tomar para enfrentarse a la situación.

REFLEXIONES FINALES

Las estrategias de afrontamiento centradas en el problema a nivel global presentan una ausencia o baja presencia en el sector de servicios de seguridad privada, específicamente las estrategias: afrontamiento activo y planificación están presentes, mientras que las estrategias: supresión de actividades complementarias, retraining, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales y distanciamiento conductual están ausentes o tienen una presencia baja.

Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción a nivel global presentan una ausencia o baja presencia en el sector de servicios de seguridad privada, específicamente las estrategias de reinterpretación positiva y afrontamiento religioso están presentes, mientras que las estrategias aceptación, búsqueda de apoyo social con fines emocionales, distanciamiento cognitivo, expresión emocional, negación y uso de sustancias están ausentes o tienen una presencia baja.

El componente objetivo de la calidad de vida laboral es medio alto en el sector de servicios de seguridad privada, específicamente la participación y control y el medio ambiente se ubican un nivel medio alto, mientras que la equidad económica se ubica en un nivel medio bajo.

El componente subjetivo de la calidad de vida laboral es medio alto en el sector de servicios de seguridad privada, de igual forma, la alienación, la satisfacción en el trabajo y la autoestima laboral se ubican en un nivel medio alto.

No existe correlación estadísticamente significativa entre las variables estrategias de afrontamiento del estrés y calidad de vida laboral en el sector de servicios de seguridad privada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achee, R. (2008). Estrés laboral y calidad de vida laboral del personal de enfermería en los servicios públicos de salud. Trabajo de Grado. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela.
- Bethelmy, L. y Guarino, L. (2008) Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. Revista Colombiana de Psicología. Número 17. (Pp. 43-58).
- Blanch, J.; Espuny, M.; Gala, C. y Martín, A. (2003). Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. España. Editorial UOC.
- Carver, C.; Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. Journal of Personality and Social Psychology. Volumen 56, número 2. (Pp. 267-283).
- Casas, J.; Repullo, J. y Lorenzo, S. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. Revista de Calidad Asistencial. Volumen 17, número 4. (Pp. 237-246).
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Colombia. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Hanzelíková, A.; García, M.; Pomares, M.; Pardo, M. y Del Monte, J. (2011). La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. Revista Enfermería Global. Volumen 10, número 24. (S/p).
- Hernández, E.; Cerezo, S. y López, M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano de Seguro Social. Volumen 15, número 3. (Pp. 161-166).
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México. Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, C. y Ponce de León, E. (2010). Modelo integrativo de la calidad de vida laboral percibida a partir de la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, para hombres y mujeres trabajadores de empresas de la ciudad de Bogotá en diferentes rangos de edad. Psychologia. Volumen 4, número 2. (Pp. 113-129).
- González, L. (2011). Calidad de vida laboral en trabajadores operativos y administrativos del sector de educación superior. Trabajo de Grado. Escuela de Psicología. Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela.

- Lares, A. (1999). Calidad de vida en el trabajo, un modelo integral. Venezuela. BL Consultores Asociados.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. España. Ediciones Martinez Roca.
- Matheny, K.; Aycock, D.; Pugh, J.; Curlette, W. y Silva, K. (1986). Stress coping: a qualitative and quantitative synthesis with implications for treatment. Counseling Psychologist. Volumen 14, número 4. (Pp. 499-549).
- Moreno, A.; Aranda, C.; Preciado, M. y Valencia, S. (2010). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud. Revista Ciencia & Trabajo. Número 39. (Pp. 11-16).
- Muñoz, C. y Piernagorda, D. (2011). Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en docentes de básica primaria y secundaria pertenecientes a una institución educativa privada del municipio de Cartago. Psicogente. Volumen 14, número 26. (Pp. 389-402).
- Paris, L. y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. Psicología y Salud. Vol 19, Num. 2. México
- Perea, J. Sanchez, L. (2008). Estrategias de afrontamiento en enfermeras de salud mental y satisfacción laboral. Index de Enfermería: información bibliográfica, investigación y humanidades. Volumen 17, número 3. (Pp. 164-168).
- Quevedo, A.; Palma, A.; Montiel, M.; Rojas, M.; Pérez, I. y Chacín, B. (2005). Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias. Revista Salud de los Trabajadores. Volumen 13, número 2. (Pp. 97-105).
- Sarason, I. y Sarason, B. (2006). Psicopatología: psicología anormal, el problema de la conducta inadaptada. México. Editorial Pearson Educación.
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. México. Editorial Limusa.
- Urribarri, L. (2011). Estrés y calidad de vida laboral del docente en instituciones educativas. Trabajo de Grado. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela.