

Los cambios que fueron medidos en los cuatro programas mostraron resultados positivos en la salud mental de los adultos mayores, respaldaron mejoras en su interés, motivación, participación comunitaria y habilidades sociales en general. Cognitivamente también se comprobó el cambio positivo en sus pensamientos y actitudes hacia la búsqueda de soluciones a sus problemas reflejadas en mayor resiliencia ante sus dificultades y limitaciones.

En el marco de las orientaciones planteadas por la OMS para asegurar el envejecimiento saludable de toda población, y con lo propuesto por los ODS al 2030, el paradigma preventivo-promocional para el diseño, implementación y aplicación de programas de intervención, es utilizado cada vez con más frecuencia en la mejora de la salud mental de la población según su ciclo vital, sustentando todo el esfuerzo profesional. Sin embargo, es necesario continuar trabajando en este enfoque incluyendo al grupo etario de los adultos mayores y fortaleciendo las redes de apoyo social que faciliten mayor comunicación y compromiso por su salud mental. Todo ello con el fin de apoyar a su envejecimiento saludable y positivo, generando la potenciación y compromiso por su salud mental. Todo ello con el fin de mejorar y calidad de vida.

Se requiere incrementar el número de intervenciones en nuestro medio, que incluyan mayor participación de los adultos mayores, la de su familia y de las redes sociales de su comunidad. Intervenciones que se formulen con sustento teórico, base científica y cumpliendo con los requisitos exigidos para todo trabajo debidamente sistematizado. A partir de sus resultados, se garantizará la aplicación de propuestas científicas basadas en la construcción de Modelos de Intervención que establezcan procesos y procedimientos concretos de acción utilizando los recursos propios de la comunidad para solucionar situaciones de vulnerabilidad, de necesidades humanas de acuerdo a la jerarquía elaborada por el psicólogo Abraham Maslow (1943) y aumentar la eficacia del trabajo de los profesionales, así como el éxito en sus aplicaciones.

Lo importante en la vida del ser humano no es solo vivir más, sino vivir con calidad y felicidad, cuyo punto de partida es la salud física, mental y espiritual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, I.; Alberca, K.; Arévalo, A.; et al (2018); Programa Preventivo Promocional "kusikuy". *Disertación no publicada. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima*
- Alanoca, M.; Alfaro, L.; Bartra, C.; et al (2017), Programa Preventivo Promocional de memoria, habilidades sociales y las emociones en los adultos mayores del Centro de Salud Villa Victoria. *Disertación no publicada. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima*
- Capcha, P.; Mendoza, C. y Montenegro, M (2018), Programa Preventivo Promocional "Abrazando al Adulto Mayor". *Disertación no publicada. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima*
- Huenchuan, S. (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos. Libros de la CEPAL, N° 154 (LCPUB.2018/24-P)*, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Llanos, R.; Rivera, J.; Mendoza, M.; et al (2018), Programa Preventivo Promocional "Fortalecimiento de redes de apoyo en adultas mayores de la casa hogar Santa Luisa de Manilac". *Disertación no publicada. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima*
- Maslow, Abraham. (2013 Reprint of 1943 Edition). *A Theory of Human Motivation*. Martino Publishing. USA.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2017). *Estrategia Nacional de Personas Mayores para un Envejecimiento Activo y para su Buen Trato 2018-2021*. Recuperado de <https://www.fundadeps.org/recursos/documentos/844/02EFE9D3.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Datos y cifras sobre la salud mental y los adultos mayores*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud*. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/166466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1
- Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la situación de los Adultos Mayores en la Región. (Julio 2018). *Boletín sobre adultos mayores del programa iberoamericano de cooperación*. Recuperado de https://oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/BOLETIN_18-ODS-1707def.pdf



FACTORES QUE DETERMINAN LA PERCEPCIÓN DE CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEPORTIVA DE LA UACJ AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD

Juan Quiñones Soto [A], Daniel Alberto Constandse Cortéz [B],
Olivia Mendoza [C], Oscar Alberto Altamirano Carreón [D]

Las problemáticas que se presentan con más frecuencia en los servicios otorgados por las instituciones de servicios públicos se relacionan con la calidad del servicio y la respuesta de los trabajadores en función de cada una de sus actividades. La UACJ promueve la evaluación de sus empleados en los servicios que ofrecen las instalaciones de la alberca deportiva, un servicio que se ofrece a la comunidad universitaria y a la sociedad.

Se aplicó una batería de pruebas psicométricas a una población de 35 personas entre hombres y mujeres divididos en 3 turnos labo-

- [A] Licenciatura y Maestría en Psicología Psicoanalítica. PHD. Ciencias Forenses. Catedrático de UACJ. Coordinador de Academia de Psicobiología. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Juárez. México. jquinone@uacj.mx
- [B] Odontólogo. Catedrático de la UACJ. Practica privada. Secretario general de la institución. Especialista en ortodoncia. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Juárez. México. dconstan@uacj.mx
- [C] Egresada de la escuela de medicina de la UACJ, experiencia en práctica privada, catedrática de la UACJ. Subdirectora de servicios médicos de universidad autónoma de ciudad Juárez. Catedrática de la UACJ. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Juárez. México.
- [D] Estudiante de Psicología. Asistente administrativo del Sindicato del personal académico de la UACJ. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Juárez. México. oaltamirano0815@gmail.com

rales: matutino, vespertino y fin de semana (edades) dentro de las instalaciones de la alberca deportiva de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, tanto a empleados generales como al personal administrativo con la finalidad de conocer los parámetros psicológicos, así como la percepción de los contextos en que se desenvuelven. La medición de estas variables coadyuva en el diseño de proyectos de intervención y la elaboración de estrategias que lleven a mejorar la calidad del servicio, así como la prevención y resolución de problemas.

En los últimos años ha existido un creciente interés en desarrollar políticas laborales que incrementen la efectividad de los servicios de salud. De acuerdo con Naranjo-Africano, Ortiz-Ospino, Villareal-González, & Amar-Sepulveda (2018) como resultado de la exposición actual que las instituciones tienen a los medios digitales de información, se ha incrementado la conciencia de los lineamientos bajo los cuales la fuerza laboral puede incrementar la productividad en la institución a partir del mejoramiento de la dinámica de las relaciones en el ambiente laboral, que cambia la forma en que se perciben los trabajadores frente a los procesos y estructura de la organización.

La OMS refiere que una mala organización laboral (la forma en que diseñamos los perfiles y sistemas de trabajo), mala administración, condiciones de trabajo insatisfactorias y falta de apoyo de colegas y superiores", provocan el estrés laboral lo que disminuye la calidad del servicio, sin embargo, varias teorías contemporáneas sobre la calidad de vida ponen énfasis en la capacidad humana de hacerle frente al estrés como cualidad para medir esta variable.

De acuerdo con Spector (1997) la satisfacción laboral de los empleados los lleva a un servicio altamente calificado puesto que tienen una percepción de ser apreciado, con alta comunicación, compañerismo en el trabajo, beneficios, condiciones laborales, la naturaleza del trabajo, la organización, compensación, desarrollo personal, oportunidades de crecimiento, reconocimiento justo, seguridad y supervisión.

Los trabajadores de la salud, junto con los de la educación, servicios sociales y del sistema de justicia se enfrentan a relaciones cara a cara que pueden resultar intensas y constantemente difíciles de enfrentar de manera saludable (C. Maslach et al, 2001) el mismo autor popularizó el término Burnout al teorizar el proceso por medio del cual sucede: Primero aparece la fatiga emocional como respuesta a las demandas excesivas de trabajo que drenan los recursos emocionales del individuo. Como resultado el individuo comienza a tener actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja, despersonalizándolas. Y finalmente el individuo percibe su capacidad personal reducida para desempeñarse de forma competente y satisfactoria como resultado de la continua despersonalización hacia los usuarios del servicio que presta.

Por otra parte, Hegney, Plank y Parker (2006), aluden que la "la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente". En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones. Otro ejemplo es la propuesta por Staw y Ross (1985): "La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto", y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. Para Newton y Keenan (1991), la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.

Metodología

Los participantes fueron un total de 35 personas entre hombres y mujeres divididos en 3 turnos laborales: matutino, vespertino y fin de semana. La información recabada para el estudio se ajusta a las técnicas de investigación cuantitativas a través de la ayuda del software SPSS.

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

- 1) Cuestionario WHOWOL – BREF – CALIDAD DE VIDA
- 2) Cuestionario Burnout de Maslach
- 3) Escala de Satisfacción general de Wall, Cook y Warri

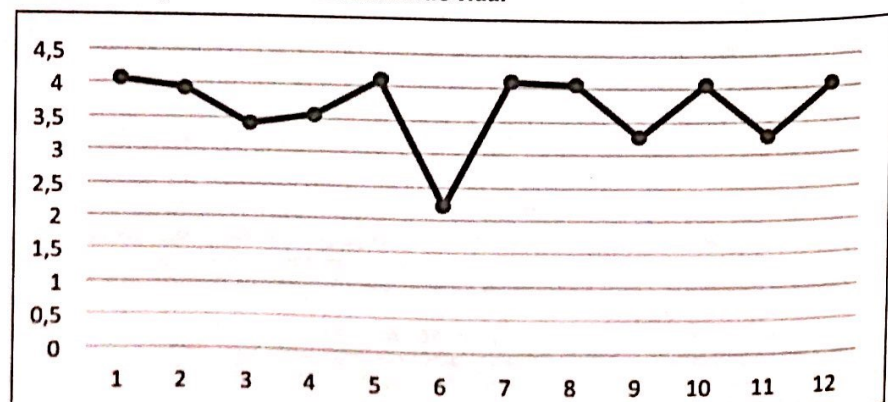
Además, se implementó una pequeña escala de tipo Likert elaborada por el equipo de investigación de este estudio donde se mide la percepción respecto al clima laboral en el que cada individuo se desenvuelve, así como un espacio de opinión general, en donde los participantes tenían la oportunidad de redactar su sentir acerca de su trabajo. Durante la aplicación y dentro del mismo conjunto de pruebas, se aclaró a los participantes que la información era de carácter confidencial y con la única finalidad de realizar un diagnóstico que coadyuve al desarrollo de nuevas estrategias de mejora en la calidad de servicio y la percepción de clima laboral.

Resultados y conclusión

La pendiente de la gráfica nos ofrece un comportamiento muy estable lo que significa que el puntaje se encuentra dentro de las medias establecidas por el mismo cuestionario pues los resultados no nos ofrecen picos que pudieran ser estadísticamente significativos.

La escala de satisfacción general nos ofrece un puntaje que va del 0 al 6 en donde 0 determina la máxima insatis-

Tabla 1. Puntajes de escala de calidad de vida.



facción y el 6 la máxima satisfacción. En este sentido, la gráfica de resultados nos ofrece parámetros favorables, pues la pendiente mantiene un comportamiento estable de satisfacción general por parte de los participantes.

La gráfica nos muestra puntajes bajos y un comportamiento estable por parte de la pendiente, lo que nos indica que los niveles de la variable de Burnout en esta muestra son mínimos, la misma metodología de revisión de la prueba nos demuestra que no existen parámetros clínicamente significativos de Burnout.

El instrumento de percepción de clima laboral fue diseñado por el equipo de investigación de este estudio y consiste en 6 reactivos que miden la percepción del clima laboral y que se califican a través de la técnica de Likert con puntajes que van de 5 a 1, donde el 5 es lo más satisfactorio y 1 lo menos satisfactorio. Los resultados obtenidos muestran puntajes en un rango de 3.7 a 4, lo que indica una buena percepción de clima laboral por parte de los trabajadores.

Finalmente, los resultados muestran en su mayoría puntajes favorable para el buen funcionamiento de los empleados dentro del área laboral y la percepción de la calidad de vida, sin embargo, se recomienda implementar nuevas estrategias y programas que coadyuven a que estos parámetros se mantengan o se mejoren en función del buen funcionamiento de la institución.

Tabla 2. Puntajes de escala de satisfacción laboral.



Tabla 3. Puntajes de escala de Burnout

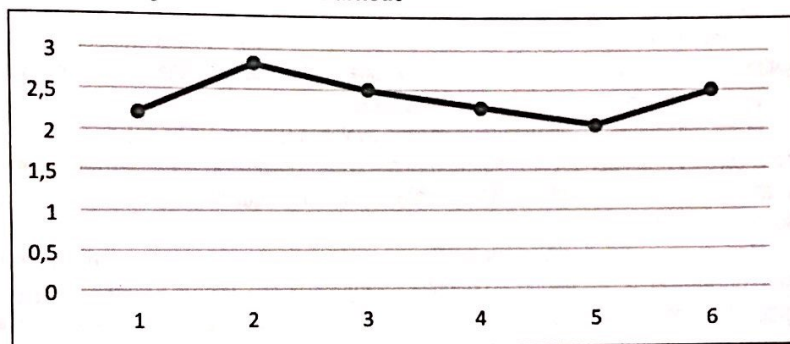
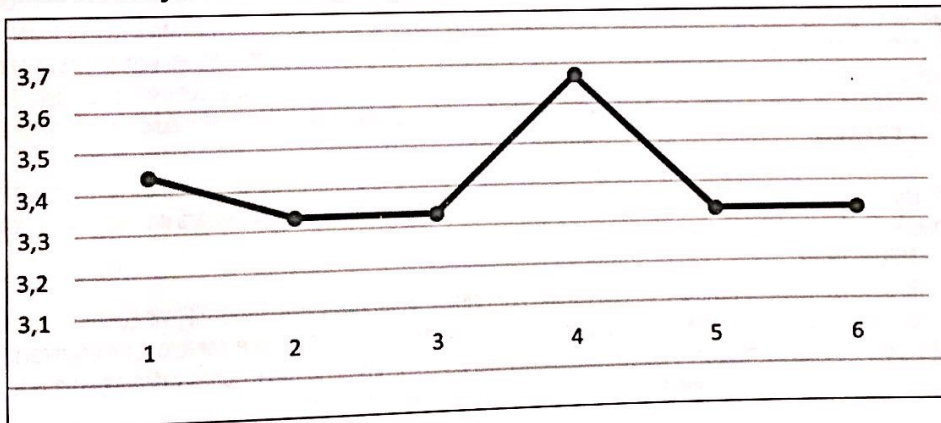


Tabla 4. Puntajes de escala de percepción de clima laboral.



Bibliografía

Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271-281.

H.J. Freudenberg. "Staff Burn-Out." *Journal of Social Issues*, vol.30, number 1, pp. 159- 165, 1974.

Ivaldi, E., Soliani, R., & Bonatti, G. (2016). *The Measurement of Well-being in the Current Era*. Hauppauge, New York: Nova Science Publishers, Inc.

Jayaram, S. V. (2016). *Factors Influencing Employee Satisfaction and Engagement at Work*. Retrieved April 10, 2018, from <http://www.hrinasia.com/employee-retention/factors-influencing-employee-satisfaction-and-engagement-at-work/>

C. Maslach, W.B. Schaufeli, P.L. Michael. "Job Burnout.", *Annu. Rev. Psychol.*, vol. 52, pp. 397-422, 2001.

McGillivray M., "Human Well-being: Concept and Measurement", in McGillivray M. (ed.) "Human Well-being. Concept and Measurement", Palgrave Macmillan, 2007

Naranjo-Africano, G., Ortiz-Ospino, L., Villareal-Gonzalez, R., & Amar-Sepulveda, P. (2018). Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicasos. *Revista Latinoamericana de Hipertension*, 13(5), 341-347. Retrieved from

Seligman M.E.P., "Authentic happiness: using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment", Free Press, 2002

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Van de Ven P., Kazemier B., Keuning S., "Measuring well-being with an integrated system of economic and social accounts", *Statistics Netherlands, Division Presentation and Integration*, Department of National Accounts, 1999.

