

UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

Grado en Trabajo Social. Facultad de Ciencias
Políticas y Sociales.

Autora: Oiane Martín Pérez

Tutor académico: Juan Hernández Herrera

Convocatoria: septiembre de 2017

Índice

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
INTRODUCCIÓN	6
JUSTIFICACIÓN	7
BLOQUE I: MARCO TEÓRICO	9
1.1 Contexto socio económico de Canarias: el turismo como pilar fundamental del mercado laboral.....	10
1.2 Calidad de vida: concepto, dimensiones e indicadores	11
1.3 Bienestar subjetivo	16
1.4 Componentes del bienestar subjetivo	18
1.5 La felicidad como componente del bienestar subjetivo	19
1.6 Bienestar psicológico	21
1.7 Componentes del bienestar psicológico	21
1.8 Resiliencia como mejora de la calidad de vida y estrategias de afrontamiento	22
BLOQUE II: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	25
2.1 Objetivos generales	26
2.2 Participantes	27
2.3 Metodología	28
2.4 Instrumento.....	29
BLOQUE III: RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	30
3.1 Resultados	31
3.2 Discusión.....	37
BLOQUE IV: CONCLUSIONES.....	40
4.1 Conclusiones	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS.....	47
Anexo 1. Instrumento para el desarrollo de la investigación: Cuestionario de calidad de vida.	47
Anexo 2. Escala de medición WHOQOL-BREEF. Adaptación por el Servicio Andaluz de Salud (2010).....	52

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Niveles de sistema y sus dimensiones</i>	13
Tabla 2: <i>Dimensiones e indicadores de Calidad de vida</i>	14
Tabla 3: <i>Indicadores según el sistema</i>	15
Tabla 4: <i>Dimensiones del bienestar subjetivo</i>	18
Tabla 5: <i>Estrategias adaptativas de las que hacen uso las personas felices</i>	20
Tabla 6: <i>Componentes del bienestar psicológico</i> :.....	21
Tabla 7: <i>Perfil de la muestra obtenida</i>	27
Tabla 8: <i>Resultados globales obtenidos, clasificados por dimensión</i>	31

RESUMEN

A pesar de la familiaridad y aceptación del término de calidad de vida en la sociedad, no se ha llegado a un consenso universal para establecer una definición del mismo. Se debe en gran parte a su naturaleza cambiante y subjetiva: dependiendo del contexto temporal, cultural, social y personal que se estudie, la calidad de vida, sus factores y dimensiones, cobrarán diferentes valores. En la misma línea, la disciplina del trabajo social trabaja día a día para ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas, dotándolas de recursos y de toda la información necesaria para manejar aquellos factores o situaciones de estrés que puedan poner en riesgo su bienestar personal.

El objetivo de ésta investigación descriptiva es conocer la calidad de vida de un grupo de 50 trabajadores/as dedicados al sector hostelero en el sur de Tenerife. Para ello, se llevará a cabo una búsqueda documental a cerca de los conceptos de calidad de vida y bienestar subjetivo.

Sobre el perfil de la muestra podemos decir que se trata en su mayoría de hombres 67% frente a las mujeres, que suponen los 33%, repartidos en edades de 21 a 30 años y 41 a 50 (en su mayoría). Los resultados obtenidos de ésta investigación reflejan que, en líneas generales, las personas de la muestra están satisfechos con su estilo de vida. Así mismo, las dimensiones que más valoran las personas encuestadas son la dimensión de bienestar físico, bienestar emocional y estado de ánimo, y relaciones sociales.

Palabras clave: *Calidad de vida; Bienestar subjetivo; Bienestar personal; Trabajo social; Indicador; Dimensiones; Resultados.*

ABSTRACT

In spite of the familiarity and acceptance of the quality term of life in the company, it has not come near to a universal consensus to establish a definition of the same one. It owes largely to his changeable and subjective nature: depending on the temporary, cultural, social and personal context that is studied, the quality of life, his factors and dimensions, they will receive different values. In the same line, the discipline of the social work works day after day to help to improve the quality of life of the persons, providing them with resources and with all the necessary information to handle those factors or situations of stress that could put in risk his personal well-being.

The aim of this one descriptive investigation is innkeeper knows the quality of life of a group of 50 workers dedicated to the sector in the south of Tenerife. For it, a documentary search will be carried out to near the quality concepts of life and subjective well-being.

On the profile of the sample we can say that it is a question in the main 67 % as men opposite to the women, who suppose 33 % distributed in ages of 21 to 30 years and 41 to 50 (in the main). The results obtained of this one investigation reflect that, in general lines, the persons of the sample are satisfied by his way of life. Likewise, the dimensions that more the polled persons value are the dimension of physical well-being, emotional well-being and state of mind, and social relations.

Key words: *Quality of life*; subjective Well-being; personal Well-being; social Work; Indicator; Dimensions; Results.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación descriptiva que se presenta a continuación se desarrolla en una empresa hotelera del sur de la isla de Tenerife, concretamente en uno de sus hoteles de cuatro estrellas, situado en el municipio de Arona (Playa de las Américas).

Éste estudio pretende hacer un análisis de los hábitos de vida y rutinas que llevan a cabo las personas que trabajan en la hostelería, con el fin de detectar aquellos aspectos que puedan estar incidiendo negativamente en su calidad de vida: factores como el estrés, la falta de tiempo para el ocio, o la conciliación familiar, afectan directamente al bienestar personal de los/as trabajadores/as y de forma directa también, a su motivación y productividad. La labor del/la profesional del trabajo social es, a su vez, la de detectar aquellos factores que pueden poner en una situación de vulnerabilidad a las personas, y además “promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. (...) el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno”. (Código deontológico de Trabajo social. 2012. Art. 5)

Ésta investigación se estructura en cuatro bloques principales: el primero de ellos hace una revisión teórica sobre los conceptos calidad de vida, bienestar y bienestar subjetivo. Para ello se ha llevado a cabo una revisión documental, principalmente de fuentes primarias como son revistas de investigación, libros (tanto en formato online como físicos), artículos académicos, monografías y artículos de prensa online.

En el segundo apartado se plantea la metodología que se ha llevado a cabo para la realización de éste proyecto, reflejando cada uno de los pasos que se ha dado, el cronograma de trabajo llevado a cabo y los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el capítulo tercero, se exponen los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios realizados a las personas trabajadoras del hotel. Y finalmente, el último bloque del estudio recoge las conclusiones obtenidas a partir del trabajo realizado durante estos meses.

JUSTIFICACIÓN

Ha sido la vivencia personal en el sector de la hostelería durante casi dos años, el motivo principal para la elección de éste tema: conocer de primera mano la dedicación, esfuerzo y sacrificio que requiere ésta profesión y convivir con el resto de compañeros/as día a día ha sido el motor de arranque de éste proyecto.

La experiencia en el sector ha cambiado mi estilo de vida. Mis horarios de sueño no se ajustan a la media recomendada, y mis rutinas de alimentación no soy muy equilibradas, debido a los horarios de trabajo.

Empecé en la hostelería y con honestidad: ha habido meses más apáticos y con altos niveles de estrés, en los que el único pensamiento era dejarlo todo y buscar otra salida. Sin embargo casi tres años en el sector, desde que acabé el cuarto curso de carrera, me han hecho crecer como persona: he tenido que adaptarme a una disciplina, a un horario y una forma de trabajo en la que dependes completamente de tus compañeros/as. He desarrollado aptitudes para trabajar de cara al público, y he recibido abrazos y regalos de clientes que son más que eso. He ampliado mi red de apoyo, y parte de la plantilla con la que trabajo día a día forma parte de mi vida diaria, compartiendo actividades de ocio juntos/as. Además he mejorado mi nivel de idiomas y quiero seguir aprendiendo todo lo posible para comunicarme cada vez mejor. He conocido a gente de muchos países (sobre todo europeos) y me empapado de su idiosincrasia y estilo de vida.

Todo esto conduce a una pregunta: ¿Qué nivel de calidad de vida tenemos las personas que trabajamos en la hostelería? . La motivación por descubrirlo y la conexión entre éste concepto y el trabajo social, han sido los motores de arranque principales para el desarrollo del proyecto. Y es que como profesionales del Trabajo Social tenemos la tarea y responsabilidad de luchar para mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas, dotándolas de herramientas que les ayuden a afrontar aquellos problemas relacionados con las diferentes dimensiones de la vida: empleo, vivienda, relaciones personales, bienestar físico y emocional, etc.,

Ésta investigación recoge aspectos teóricos sobre la calidad de vida y bienestar, haciendo hincapié en las diferentes dimensiones e indicadores que recoge cada uno de los términos, que ayudarán a comprender los resultados finales que se obtengan de los cuestionarios realizados al personal del hotel.

BLOQUE I: MARCO TEÓRICO

1.1 Contexto socio económico de Canarias: el turismo como pilar fundamental del mercado laboral.

Es importante saber el porqué éste trabajo estudia la calidad de vida de los/as empleados de la hostelería, y no de otro sector. Para ello es importante hacer un breve análisis sobre el mercado laboral del archipiélago:

Según un artículo publicado por un periódico local de las islas ‘‘El Diario Agrícola’’, y en base a datos del Instituto Nacional de Estadística, el sector primario en las islas sólo representaría el 1’4% del Producto Interior Bruto regional. Por otro lado, el sector de la construcción siempre ha supuesto un pilar fundamental en la economía canaria, sin embargo, en los últimos quince años ha perdido fuerza, quedando a la cabeza de la economía del archipiélago el sector terciario y de servicios. Se trata del sector con mayor prevalencia en las islas y es al mismo tiempo el mayor creador de puestos de trabajo para los y las residentes. Según datos del Instituto Canario de Estadística, el número de ocupados en el sector servicios vendría a suponer casi el 72% de la población.

Las condiciones meteorológicas, la gastronomía y las diferentes ofertas de ocio y comercio que ofrecen sus islas, hacen que Canarias sea, desde hace décadas, una de las comunidades autónomas españolas más turísticas. Lejos de perder fuerza, los índices turísticos de las islas apuntan a un mayor crecimiento este año: según datos publicados por el Instituto Canario de Estadística, los establecimientos hoteleros y extrahoteleros alcanzaron en mayo de este año 2017, 7,9 millones de pernoctaciones, un 1,5% más que en el mismo periodo del año anterior.

Podemos entender por tanto, que el tercer sector sea el pilar en el que se apoya el desarrollo de nuestro mercado laboral: según un artículo publicado por *Europa Press* ‘‘los establecimientos hoteleros canarios sumaron 5.492 nuevos empleos en el cuarto trimestre de 2016 con respecto al mismo período de 2015, según la asociación empresarial Ashotel, que alude a datos del Instituto Canario de Estadística’’. ‘‘ Entre 2010-2016, Canarias ha pasado de tener 49.848 trabajadores empleados en hoteles y apartamentos en el cuarto trimestre de 2010 a los 65.176 del mismo periodo de 2016’’. (La Provincia, 2017, febrero, 7).

1.2 Calidad de vida: concepto, dimensiones e indicadores

Dentro de éste contexto laboral, el factor humano es imprescindible y la nueva reestructuración del trabajo exige que las personas se impliquen más psicológica y emocionalmente en sus trabajos: “Por ejemplo, de los asistentes de vuelo se espera que sonrían, sean amables, y nos ayuden. De los trabajadores de un restaurante se espera que sean atentos y de las enfermeras que sean empáticas.” (Salanova, M. Schaufeli, W, 2009, p.62). Al mismo tiempo, estas dosis de entrega personal, pueden fomentar episodios de estrés o el que ya se cataloga como riesgo laboral, síndrome de Burn –out (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias y Suárez. 2006) coloquialmente conocido como “estar quemado”.

Como definición de este concepto, “la más aceptada hoy en día es la propuesta por Maslach y Jackson en 1981; quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (Gutiérrez et al 2007) .

En la antigua Grecia, el filósofo Aristóteles afirmaba que el mayor reto para los seres humanos era el alcance de la felicidad. Sin embargo, la aparición como tal del concepto de calidad de vida, y la preocupación por su evaluación sistemática y científica, son relativamente recientes (Rodríguez, Ferradás, 2016).

Se define también como “un estado de bienestar, en el sentido, (...) de sostener, enriquecer, fomentar y promover el bienestar general de la vida humana en las condiciones bajo las cuales pueda existir en armonía el hombre y la naturaleza y lograr el requerimiento social, económico y otros de las generaciones presentes y futuras” (Van Gigch, 1990, en Barranco 2009, p.134)

“La calidad de vida es un indicador del sentido de bienestar subjetivo de las personas (Kahneman, Diener & Schwarz, 2000, en Barrientos y Cárdenas, 2013) y está afectada por dimensiones psicológicas, psicosociales, sociales, culturales y económicas” (Barrientos, 2005, en Barrientos 2013)

La Organización Mundial de la Salud definió en el año 1994 el concepto de

calidad de vida como ‘‘la percepci3n individual de la posici3n en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relaci3n con las metas, expectativas, est3ndares o intereses’’. Entendemos por tanto que 3ste concepto en el que intervienen la salud f3sica, su estado psicol3gico y emocional, las relaciones que tenga con su entorno y su autonom3a e independencia.

El Estado Espa3ol tambi3n reconoce el t3rmino de calidad de vida como un vocablo merecedor de atenci3n, y necesario para el desarrollo de pol3ticas sociales y econ3micas. As3 queda recogido en La Constituci3n Espa3ola de 1978, donde afirma que la Naci3n espa3ola garantiza el progreso de la cultura y de la econom3a para asegurar a todos una digna calidad de vida

Siguiendo a Rodr3guez y Ferrad3s (2016), podemos distinguir cuatro categor3as de calidad de vida:

- 1) Calidad de vida f3sica: Determinada por el estado de salud, la presencia de dolor, s3ntomas o limitaciones funcionales o cognitivas.
- 2) Calidad de vida social: Tama3o de la red social, frecuencia de contacto y participaci3n del individuo.
- 3) Calidad de vida percibida: Cuestiones que valora el individuo, como puede ser su situaci3n familiar, la calidad de su tiempo o la seguridad de su econom3a.
- 4) Calidad de vida psicol3gica: Incluye los afectos, el estado de 3nimo, el Autoconcepto, autoestima y las necesidades personales.

Para entender mejor este concepto es necesario recordar el modelo sist3mico de dentro de la intervenci3n del trabajo social. Este modelo , que data de los a3os 30 del siglo veinte, se enmarca dentro de los modelos basados en la Perspectiva Paradigm3tica Sist3mica-Ecol3gica y, ‘‘se caracteriza por su enfoque centrado en la persona, el grupo y la comunidad. Se parte de la idea de que el problema o dificultad se debe a las situaciones espec3ficas de las personas y a las interrelaciones que se establecen entre 3stas con las redes sociales, el contexto socioambiental, as3 como los d3ficits en la pol3tica de bienestar social. En consecuencia, la pr3ctica profesional se centra en la

persona, en el grupo y en la comunidad, trabajando mediante procesos de circularidad y enfatizándose la relevancia de las redes de apoyo social y la dotación de recursos sociales para superar las limitaciones y barreras que presentan las personas. La finalidad es potenciar los procesos de crecimiento y capacitación personal, la calidad de vida, el desarrollo humano y un medio socioambiental ecológico y sostenible. ” (Barranco, C, 2007, p.14).

Por tanto, la calidad de vida se construye socialmente con la participación de las personas, teniendo en cuenta su contexto familiar, económico, político y cultural con los que interacciona, proponiendo recursos y herramientas que se adapten tanto a términos objetivos como subjetivos, y que correspondan con el microsistema, mesosistema y macrosistema. (Barranco, 2009). Cada uno de estos niveles de sistema tiene una serie de dimensiones e indicadores:

Tabla 1: *Niveles de sistema y sus dimensiones.*

NIVELES DE SISTEMA	DIMENSIONES
➤ Microsistema	✓ Familia
	✓ Empleo
	✓ Vivienda
	✓ Relaciones interpersonales
➤ Mesosistema	✓ Agencias de servicios
	✓ Organizaciones
Macrosistema	✓ Factores políticos, sociales y económicos

Fuente: Herrera Hernández, J. (2012)

Tabla 2: *Dimensiones e indicadores de Calidad de vida*

DIMENSIONES	INDICADORES
Bienestar emocional	- Estabilidad mental; Ausencia de estrés y sentimientos negativos; Satisfacción; Autoconcepto
Bienestar físico	- Estado de salud, ocio.
Bienestar material	- Condiciones de la vivienda y del lugar de trabajo; Condiciones del servicio al que acude; Empleo; Ingresos; Salario; Posesiones
Relaciones Interpersonales	- Relaciones sociales y familiares; Relaciones de pareja; Tener amigos y amigas estables; Tener contactos sociales positivos y gratificantes
Desarrollo personal	- Educación; Oportunidades de aprendizaje; Habilidades relacionadas con el trabajo; Habilidades funcionales, Actividades de la vida diaria.
Autodeterminación	- Autonomía; Metas y preferencias personales; Decisiones; Elecciones.
Inclusión social	- Participación; Integración; Apoyos
Derechos sociales y civiles	- Conocimiento de derechos; Defensa de derechos; Ejerce derechos; Intimidación y respeto.

Fuente: Schalock, R y Verdugo, M (2003) en Herrera Hernández, J. (2012)

Si relacionamos los diferentes niveles de sistema con las dimensiones de la tabla anterior obtenemos la siguiente matriz de datos:

Tabla 3: *Indicadores según el sistema*

INDICADORES	MACROSISTEMA	MESOSISTEMA	MICROSISTEMA
Bienestar emocional	Libertad de credo Y vida familiar	Ausencia de estrés y apoyos	Autoconcepto y satisfacción
Bienestar físico	Seguro de salud	Atención sanitaria y alimentación	Estado de salud y movilidad
Bienestar material	Seguridad social y nivel socio-económico	Propiedades y oportunidades de empleo	Ingresos y ahorros y pertenencias
Relaciones interpersonales	Seguridad pública	Estado civil e interacciones con el entorno	Amistad e intimidad
Desarrollo personal	Legislación sobre igualdad de oportunidades	Oportunidades de desarrollo y mejora	Nivel educativo y competencia personal
Autodeterminación	Leyes sobre tutores legales	Toma de decisiones y control personal	Elecciones y preferencias
Inclusión social	Legislación sobre discapacidad	Acceso a la comunidad	Amistades y participación comunitaria
Derechos sociales y civiles	Legislación sobre derechos humanos	Políticas de protección	Voto y privacidad valores personales

Fuente: Schalock, R y Verdugo, M (2003) en Herrera, Hernández, J. (2012)

1.3 Bienestar subjetivo

Tal y como apuntan García y González (2000, p.587) “El bienestar subjetivo es parte integrante de la calidad de vida que tiene un carácter temporal y plurideterminada”. Podemos entenderlo como aquello que sienten o piensan las personas sobre sus vidas, por ejemplo, la relación entre sus metas y aspiraciones y su situación actual, la satisfacción con sus decisiones, etc. “La falta de acuerdo en su delimitación se debe a la complejidad de su estudio, determinada en mucho por su carácter temporal, su naturaleza plurideterminada donde intervienen factores objetivos y subjetivos”. (García y González, 2000)

El bienestar subjetivo está dentro de un marco fundamentalmente emocional que ha tomado diversas denominaciones: felicidad (Argyle, 1992; Fierro, 2000, en Daría y Blanco, 2005), satisfacción con la vida (Veenhoven, 1994, en Díaz y Blanco, 2005), y afectos positivos o negativos (Bradburn, 1969, en Daria y Blanco, 2005)

Las investigaciones llevadas a cabo sobre el bienestar subjetivo, y los elementos que podrían hacer a una persona alcanzar la felicidad, han ido evolucionando a lo largo del tiempo. En un primer momento se relacionaba el bienestar subjetivo con cuestiones meramente demográficas, relacionadas con el sexo, la edad, el estado de salud, etc. “Actualmente, los estudios se centran en los procesos que subyacen al bienestar poniéndose en práctica metodologías más sofisticadas que permitan comprender y explicar los rasgos positivos humanos”. (Haydée y Florenzano, 2003, p.84). Otra de las líneas de investigación tomadas inicialmente, se centraban en relacionar el bienestar subjetivo con las características del ambiente y el nivel de satisfacción que mostrasen las personas.

Según Herrera (2012) estos elementos a los que hace alusión la definición anterior, pueden encontrarse en dos dimensiones:

A nivel colectivo, encontramos como elementos subyacentes del bienestar grandes niveles de desarrollo económico, medidos por el producto interior bruto, y la existencia de derechos civiles, sociales y políticos, logrando que las personas se sientan

más cercas y protegidas por el poder político, legitimando las relaciones sociales igualitarias.

A nivel individual, las personas con mayores niveles de extroversión, lograrían vivirla vida con una actitud positiva. Esto afecta positivamente en la autoestima y la confianza en uno mismo y fortalece las relaciones familiares, sociales emocionales, intelectuales y físicas. Además, las personas con un mayor índice de optimismo y afectividad positiva hacia la vida, son personas más dinámicas, capaces de afrontar nuevas experiencias.

La situación civil y laboral son también elementos determinantes: El tener pareja o estar casado hace que las personas tengan un sentimiento de estabilidad y crea nuevas redes sociales y de apoyo que son, definitivamente, favorables para un mayor bienestar. El tener un trabajo cuyas condiciones favorezcan la vida personal y familiar de las personas, de fortalece los vínculos familiares y generar otros nuevos con las personas del día a día en el trabajo. Además la persona llega a sentir una sensación de pertenencia, identificándose con lo que hace, aumentando su autoestima y confianza. Sin embargo, tal y como apunta Herrera (2012) altos niveles de ingresos pueden producir un efecto negativo en el bienestar de las personas, dado que a mayor poder económico, se generan nuevas expectativas y experiencias y el no conseguirlas puede hacer que los individuos vivan frustrados por no conseguir esas metas.

Van Hoorn (2007) (en Rodríguez y Ferradás, p.26-28): establece una clasificación de aquellos elementos que intervienen en el bienestar subjetivo, en seis grupos de factores:

- 1) Rasgos de la personalidad: Constituyen el factor más influyente y con mayor poder de predicción a la hora de establecer diferencias interindividuales en el bienestar subjetivo. La extroversión de las personas tiene una relación positiva con el bienestar subjetivo, al contrario que el neuroticismo.
- 2) Factores contextuales y situacionales: Disponer de un óptimo estado de salud está asociado a altos niveles de bienestar subjetivo.
- 3) Factores demográficos: Las mujeres presentan mayores niveles de bienestar subjetivo que los hombres. A su vez, este bienestar es más notorio en las personas jóvenes, disminuyendo en la fase adulta, para finalmente aumentar en la vejez.

- 4) Factores institucionales: En los estados democráticos, el bienestar subjetivo suele ser mayor.
- 5) Factores ambientales: El clima influye en el bienestar subjetivo. En los meses más fríos, las altas temperaturas aumentan el bienestar, y disminuye en aquellos meses más calurosos.
- 6) Factores económicos: El desempleo, la inflación o el subdesarrollo económico de un país, pueden influir de forma negativa al bienestar subjetivo, de forma individual o bien al conjunto de la población.

1.4 Componentes del bienestar subjetivo

Autores como Diener (1998) plantean un modelo de bienestar subjetivo que se integra dos dimensiones. Relaciona la vida en general con diferentes aspectos que el mismo individuo valora, y aquellos afectos o emociones positivas sobre las negativas (Rodríguez y Ferradás, 2016, p.26-28):

Tabla 4: *Dimensiones del bienestar subjetivo*

DIMENSION COGNITIVA	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Se trata, por tanto, de una medida a largo plazo” (Molina, Meléndez y Navarro, 2008, en Rodríguez y Ferradás, 2016, p.26-28) El individuo analiza su trayectoria, su situación en la vida. Evalúa sus metas y expectativas y las compara con la situación actual en la que se encuentra para, en base a ello, establecer juicios de valor que marcarán la satisfacción personal.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “La felicidad, determinada por el balance afectivo entre el placer y el displacer experimentado por el individuo”(Molina y Meléndez,

DIMENSIÓN AFECTIVA

2006,” en Rodríguez y Ferradás, 2016, p.26-28), constituye una dimensión eminentemente emocional y cortoplacista, en tanto que dicho balance es desencadenado por una experiencia inmediata” (Díaz et al., 2006 en Rodríguez y Ferradás, 2016, p.26-28).

- Los afectos negativos y positivos son independientes, dado que una situación que aflore sentimientos o emociones negativas, no tiene por qué reducir los positivos.
-

Fuente: Elaboración propia, basada en Rodríguez y Ferradás, (2016)

1.5 La felicidad como componente del bienestar subjetivo

La felicidad puede plantearse como estado, o como rasgo (Haydeé y Florenzano, 2003, p.86). Herrera (2012) afirma que la felicidad suele atribuirse a las circunstancias que nos rodean, por ejemplo, si es está casado o con pareja, el sexo, la edad, el tener un empleo... y se trata de un concepto subjetivo que depende de cómo lo entendamos y cómo nos sintamos. “La teoría constructiva de la felicidad revela que sólo el 10% de las diferencias entre los niveles de felicidad dependen de factores sociales y demográficos. El 50% es hereditario y el 40% es intencional (cómo vive el individuo, la motivación, satisfacción con nuestra forma de ser y sentir...)” (Herrera, 2012, p.51)

“La persona feliz se muestra como una persona joven, saludable, con una buena educación, bien remunerada, extrovertida, optimista, libre de preocupaciones, religiosa, casada, con un alta autoestima, una gran moral del trabajo, aspiraciones modestas, de uno u otro sexo y con una inteligencia de amplio alcance”. (Wilson 1967, en Haydeé y Florenzano, 2003, p.84)

Tabla 5: *Estrategias adaptativas de las que hacen uso las personas felices*

ESTRATEGIAS	CARACTERÍSTICAS
Sesgo positivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ven el mundo y lo que pasa con optimismo y buscan mejorar la felicidad. ✓ Describen las cosas mejores de lo que han sido ✓ El tiempo pasa y lo recuerdan de forma positiva. Retrospección positiva ✓ Valoran casi todo de sí mismas favorable
Invulnerabilidad a la comparación social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A las personas felices les afecta menos lo que pensarán los demás de ellas. ✓ Tienen confianza en sí mismas y no se detienen en las comparaciones negativas.
Toma de decisiones adaptativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se conforman con lo que han elegido, convencidos de que ha sido lo mejor.
Falta de insistencia intrusiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se culpabilizan y siguen adelante.

Fuente: Elaboración propia basada en Herrera (2012)

1.6 Bienestar psicológico

El bienestar psicológico hace referencia a la concepción eudaimonista, que tiene en cuenta aquellos factores objetivos que afectan a los niveles de bienestar. Según Rodríguez y Ferradás (2016) el bienestar psicológico se centra en el desarrollo de las aptitudes y desarrollo personal de los individuos, además de la motivación por alcanzar los objetivos planteados y la manera de afrontar las situaciones difíciles, que son a su vez, los mayores indicadores de los niveles de bienestar.

1.7 Componentes del bienestar psicológico

Los componentes del bienestar psicológico que se plantean a continuación, guardan estrecha relación con las dimensiones de la calidad de vida:

Tabla 6: *Componentes del bienestar psicológico:*

AUTOACEPTACIÓN	Componente central del bienestar psicológico. “Es un indicador clave de salud mental, así como de autorrealización, de funcionamiento óptimo y madurez”. (Rodríguez y Ferradás, 2016)
RELACIONES POSITIVAS CON OTRAS PERSONAS	Afecto y confianza que tiene en el individuo con sus redes de apoyo más cercanas. La capacidad de amar es un elemento muy importante de la salud mental. Las personas autorrealizadas tienen altos niveles de empatía y amistades fuertes.
AUTONOMÍA	Se relaciona con la capacidad y libertad del individuo de tomar sus propias

	decisiones y llevarlas a cabo
DOMINIO DEL ENTORNO	El individuo con un alto dominio del entorno puede elegir y crear espacios para su crecimiento personal.
PROPÓSITOS EN LA VIDA	Es necesario que el individuo se proponga metas y luche por alcanzarlas. Que tenga expectativas y motivaciones vitales.
CRECIMIENTO PERSONAL	El crecimiento personal incide positivamente en los niveles de bienestar psicológico, ya que permite al individuo seguir aprendiendo, y plantearse nuevos logros, sin conformarse con los obtenidos hasta el momento.

Fuente: Elaboración propia basada en Rodríguez y Ferradás (2016)

1.8 Resiliencia como mejora de la calidad de vida y estrategias de afrontamiento

Según la American Psychological Association “ La resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras. Significa "rebotar" de una experiencia difícil, como si uno fuera una bola o un resorte”.

Podemos decir que la resiliencia no es un rasgo de la personalidad que los individuos tienen o no, se trata más bien de un conglomerado de actitudes y pensamientos ante la vida que puede desarrollar cualquier individuo (American Psychological Association)

La resiliencia se centra en aquellos aspectos positivos y las fortalezas de las personas para mejorar su calidad de vida.

El principal factor del concepto de resiliencia son las relaciones de apoyo: contar con una red familiar y de apoyo fuera de la familia, constituyen la base fundamental de una persona resiliente. Cuanto más fuertes sean esos lazos con su entorno, mayor capacidad de crecimiento ante las situaciones difíciles.

Sin embargo, la resiliencia no sólo depende de las relaciones interpersonales y familiares favorables:

La capacidad para hacer planes realistas y llevarlos a cabo, una visión positiva de sí mismos, confianza en sus aptitudes, tener destrezas para la comunicación y solucionar los problemas, manejando los sentimientos e impulsos fuertes, son, según la American Psychological Association, otros de los factores fundamentales para el camino a la resiliencia.

Por otro lado, existen una serie de pilares fundamentales de la resiliencia (Melillo, 2002) en Barranco (2009, p, 140).

- Autoestima consistente: Es la base de los demás pilares
- Introspección. Es el arte de preguntarse a sí mismo y obtener una respuesta honesta.
- Independencia. saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas.
- Capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.
- Capacidad de relacionarse. Es decir, la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas.
- Iniciativa. El gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.
- Humor. Encontrar lo cómico en la propia tragedia. Hace que los sentimientos negativos sean menos aunque sea transitoriamente y soportar situaciones adversas.
- Creatividad. La capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden.

- Moralidad. Entendida ésta como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a todos los semejantes y la capacidad de comprometerse con valores.
- Capacidad de pensamiento crítico. Es un pilar de segundo grado, fruto de las combinación de todos los otros y que permite analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad que se sufre, cuando es la sociedad en su conjunto la adversidad que se enfrenta. Y se propone modos de enfrentarlas y cambiarlas.

BLOQUE II: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

2.1 Objetivos generales

- Analizar el nivel de calidad de vida y bienestar que tienen las personas que trabajan en el hotel.
- Analizar los elementos que identifica la plantilla como factores de calidad de vida.

2.2 Participantes

Una vez realizado el cuestionario, el perfil de la muestra es el siguiente:

Tabla 7: *Perfil de la muestra obtenida.*

<ul style="list-style-type: none">➤ Mujeres: 17➤ Hombres: 35 ➤ Edad:<ul style="list-style-type: none">○ entre: 21 y 30 años: 15○ 31 y 40 años: 10○ 41 y 50 años: 20○ Mayores de 50 años: 7 ➤ Formación de académica:<ul style="list-style-type: none">○ E.S.O (25 años)○ Bachiller (13 años)○ Formación profesional (6 años)○ Grado superior (6 años)○ Sin formación (2 años) ➤ Años en hostelería:<ul style="list-style-type: none">○ 1-20 años○ 11-20 años○ 21-30 años ➤ Responsabilidades familiares:<ul style="list-style-type: none">○ Sí: 28○ No: 24 ➤ Responsabilidades laborales:<ul style="list-style-type: none">○ Sí: 17○ No: 35

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Metodología

Una vez acotado el tema de estudio, el primer paso para ponerlo en marcha fue concertar una cita con el jefe del departamento de bares, la dirección del hotel, y el jefe de recursos humanos de la empresa, para dar a conocer el objetivo del estudio y contar con su apoyo para la realización del mismo.

A continuación, se recopiló información respecto a conceptos de Calidad de vida y bienestar para la elaboración del primer bloque del proyecto, el marco teórico. Para ello se hizo uso de varias fuentes de información (en su mayoría primarias): bibliografía disponible en la Facultad de Ciencias políticas, sociales y de la comunicación, Facultad de Psicología; apuntes teóricos de asignaturas de cursos anteriores, como Dirección y gestión de los servicios sociales, y de estadística; páginas y portales webs (Punto Q, Google académico, Dialnet, Scribd).

Una vez elaborada la fundamentación teórica, el siguiente paso fue la elaboración de un instrumento que recogiese ítems relacionados con todos aquellos conceptos desarrollados en la teoría y que permitiese al mismo tiempo, alcanzar los objetivos principales de la investigación. Para ello se diseñó un breve cuestionario, tomando como referencia formularios y encuestas oficiales de medición de calidad de vida, como la “*escala FUMAT*” y “*cuestionarios WOQHOL-BREF Y WOQHOL-100*”. Para comenzar a repartir los cuestionarios, fue necesario primero concertar otra cita con la dirección del hotel para contar con su “*aprobación*”.

Dado que la muestra objeto de estudio es la plantilla del hotel de los diferentes departamentos, la mayoría de los cuestionarios fueron cumplimentados en el comedor personal, aprovechando los periodos de descanso de los/as trabajadores/as, durante la última quincena del mes de agosto. Cabe destacar que el tipo de muestreo ha sido aleatorio simple, ya que las personas que componen la muestra han sido escogidas de forma aleatoria.

Para la obtención de datos se elaboró una tabla con cada una de las preguntas del cuestionario y sus respuestas.

Una vez revisados todos los cuestionarios y ver el número de respuestas por pregunta (frecuencias), se han calculado los porcentajes absolutos (en relación a la muestra total) para conocer cuánto representa cada una dentro de la muestra y analizar así el nivel de vida de los/as encuestados.

2.4 Instrumento

“Gran parte de la realidad social se debe traducir al “leguaje” numérico, utilizando procedimientos de operacionalización, que incluyen la aplicación de un instrumento cuantitativo” (Arnold et al. 2006). Por ello, el instrumento que finalmente se ha escogido para lograr los objetivos sobre los que se articula ésta investigación ha sido el cuestionario. “El objetivo general de un cuestionario es “medir” el grado o la forma en que los sujetos encuestados poseen determinadas variables o conceptos de interés (sus opiniones, creencias, conductas que recuerdan haber realizado, características demográficas, capacidades matemáticas, etc.)” (Arnold et al 2006b)

Se pueden diferenciar dos bloques principales. El primero de ellos hace referencia a ítems relacionados con la edad, el sexo, responsabilidades familiares, años en el sector y responsabilidad dentro del puesto de trabajo. El segundo está dividido en cuatro dimensiones, que se han agrupado siguiendo la diferenciación que establecen Schalock, R y Verdugo, M (2003): Bienestar físico; bienestar emocional/estado de ánimo; Relaciones sociales; Empleo y bienestar material.

La última pregunta pretende que, de forma breve, cada persona explique qué significa para ella tener una buena calidad de vida, con el fin de conocer la calidad percibida de la muestra.

BLOQUE III: RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Tabla 8: Resultados globales obtenidos, clasificados por dimensión.

Dimensión bienestar físico	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
1. ¿Se preocupa por su estado de salud?	-	2	15	22	13
Porcentajes (%) absolutos por respuesta	-	3'84 %	28'84%	42'30%	25%
2. ¿Se siente bien físicamente?	-	3	8	27	14
Porcentajes (%) absolutos por respuesta	-	5'76 %	15'38%	51,92	26'92
3. ¿Considera que duerme lo necesario?	5	7	27	8	5
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	9'6%	13'46%	51'92%	15'38%	9'6%
4. ¿Se siente físicamente activo/a?	-	3	11	20	18
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	-	5'76%	21'15%	38'46%	34'61%
5. ¿Siente o ha sentido sensación de fatiga?	4	13	22	8	5
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	7'69%	25%	42'30%	15'38%	9'6
6. ¿Dispone de tiempo para sí mismo/a?	3	7	15	14	13
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	5'7%	13'46%	28'84	26'92	25
7. ¿Puede dedicarle tiempo a sus aficiones?	1	13	14	15	9
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	25%	26'92%	28'84%	17'30%
8. ¿Dispone de tiempo para actividades de ocio en general?	1	6	24	14	7
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	11'53%	46'15%	26'92%	13'46%
	Mala	Regular	Buena	Satisfactoria	Excelente

9. ¿Cómo calificaría su alimentación?	2	15	15	17	3
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	3'84%	28'84%	28'84%	32'69%	5'76%
10. ¿Cómo calificaría su descanso?	7	16	16	11	2
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	13'46%	30'76%	30'76%	21'15%	3'84%
11. En general, ¿Cómo calificaría su estilo de vida?	1	11	23	11	6
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	21'15%	44'23%	21'15%	11'53%
Bienestar emocional/estado de ánimo	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
12. ¿Se siente a gusto con su aspecto físico?	1	1	15	25	10
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	1'92%	28'84%	48'07%	19'2%
13. ¿Tiene pensamientos negativos habitualmente?	7	12	29	3	1
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	13'46%	23'07%	55'76% 5'76%	5'76%	1'92%
14. ¿Necesita de alguien para tomar sus decisiones?	15	15	14	5	3
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	28'84%	28'84%	26'92%	9'61%	5'76%
15. ¿Se considera una persona independiente?	1	2	13	14	22
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	3'84%	25%	26'92%	42'30%
16. ¿Diría que es una persona optimista?	3	1	14	15	19
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	5'76%	1'92%	26'92%	28'84%	36'53%
17. ¿Diría que está expuesto a situaciones de estrés de forma habitual?	4	2	29	5	12
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	7'69%	3'38%	55'76%	9'61%	23'07%
18. ¿Cuida su aspecto físico?	4	4	17	15	12
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	7'69%	7'69%	32'69%	28'84%	23'07%
19. ¿Le preocupa la opinión que puedan tener sobre usted los demás?	20	7	16	7	2
Porcentajes (%) absolutos por	38'46%	13'46%	30'76%	13'46%	3'84%

respuestas					
20. ¿Hace planes con amigos y familiares?	-	2	20	14	16
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	-	3'84%	38'46%	26'92%	30'76%
21. ¿Le cuesta confiar en las personas?	5	5	30	3	9
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	9'61%	9'61%	57'69%	5'76%	17'30%
22. ¿Participa en actividades sociales o culturales dentro de su comunidad?	10	17	10	9	6
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	19'23%	32'69%	19'23%	17'30%	11'53%
23. ¿Cuenta con el apoyo de amigos y familiares?	-	4	10	10	28
Porcentajes (%) absolutos por respuestas.	-	7'69%	19'23%	19'23%	53'84%
24. ¿Tiene personas de confianza en las que apoyarse?	3	2	9	8	30
Porcentajes (%) absolutos por respuestas.	5'76%	3'85%	17'30%	15'38%	57'69%
25. ¿Sus amistades coinciden con su grupo de trabajo?	7	10	22	7	6
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	13'56%	19'23%	42'30%	13'46%	11'53%
26. ¿Le resulta fácil ponerse en el lugar de los/as demás?	1	2	14	17	18
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	3'84%	26'92%	32'69%	34'61%
27. ¿Cómo calificaría la comunicación con sus redes de apoyo?	1	7	24	14	6
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	13'46%	46'15%	26'92%	11'53%
Dimensión empleo y bienestar material.	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
28. ¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña actualmente?	1	5	18	17	11
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	9'61%	34'61%	32'69%	21'15%
29. ¿Ha pensado alguna vez en cambiar de trabajo?	13	9	15	10	5

Porcentajes (%) absolutos por respuestas	25%	17'30%	28'84%	19'23%	9'61%
30. ¿Es capaz de resolver y manejar los problemas del trabajo sin sentir estrés o tensión?	1	5	18	20	8
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	9'61%	34'61%	38'46%	15'38%
31. Considera que es una persona dinámica y activa laboralmente?	-	1	7	18	26
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	-	1'92%	13'46%	34'6%	50%
32. ¿Considera que cuenta con el apoyo de sus compañeros/as en el trabajo?	1	4	18	15	14
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	1'92%	7'69%	34'61%	28'84%	26'92%
33. ¿Cree que su esfuerzo se valora y se premia lo suficiente?	9	13	20	7	3
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	17'30%	25%	38'46%	13'46%	5'76%
34. ¿Diría que cuenta con apoyo de sus superiores dentro del trabajo?	4	6	22	14	6
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	7'69%	11'53%	42'30%	26'92%	11'53%
35. ¿Se siente feliz en el trabajo?	3	3	12	23	11
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	5'76%	5'76%	23'07%	44'23%	21'15%
36. ¿Se siente satisfecho con su hogar?	-	2	2	19	29
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	-	3'84%	3'84%	36'53%	55'76%
37. ¿Cree que el dinero da la felicidad?	13	7	20	9	3
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	25	13'46%	38'46%	17'30%	5'76%
38. ¿Piensa en el dinero habitualmente?	6	15	17	9	5
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	11'53%	28'84%	32'69%	17'30%	9'61%
39. ¿Cuenta con medio de transporte propio para sus desplazamientos?	5	1	3	5	38

Porcentajes (%) absolutos por respuestas	9'61%	1'92%	5'76%	9'61%	73'07%%
	Mala	Regular	Buena	Satisfactoria	Excelente
40. ¿Cómo calificaría su situación económica?	-	15	22	13	2
Porcentajes (%) absolutos por respuestas	-	28'84%	42'30%	25%	3'84%

Fuente: Elaboración propia

Si se analiza cada dimensión por separado para conocer el nivel de calidad de vida de la muestra, se observa que en la dimensión de bienestar físico, los resultados son bastante positivos: En la pregunta número uno, los porcentajes se concentran en las respuestas “a menudo o casi siempre” y “muy a menudo o siempre”, con lo cual se puede decir que una mayoría notable de la muestra afirma preocuparse por su estado de salud.

Al mismo tiempo, aunque la gran mayoría vuelve a afirmar sentirse físicamente activo, en la pregunta número tres de relación con el tiempo y calidad del descanso, los porcentajes se concentran en “nunca”, “casi nunca” y “a veces”, reflejando así que gran parte de la muestra no cumple con las horas de sueño medias recomendadas y no disfruta, por tanto, de un buen descanso, lo que puede derivar en mayor sensación de fatiga o falta de energía.

En relación al tiempo del que se dispone para actividades relacionadas con las aficiones personales, la mayoría de la muestra se concentra entre “a menudo o casi siempre” y “muy a menudo o siempre”, apuntando altos niveles de ocio.

La dimensión emocional y estado de ánimo permite conocer en mayor profundidad la percepción o auto concepto de la muestra en general: Muestran altos niveles de independencia, optimismo y manejo del estrés. Además, la mayoría de las respuestas cuando se pregunta si están a gusto con su aspecto físico, se concentran en su mayoría en “a menudo o casi siempre” y “muy a menudo o siempre”, mostrando así altos niveles de autoestima.

En la dimensión de empleo y bienestar material, las respuestas varían más: en las preguntas relacionadas con los apoyos y reconocimiento del mérito laboral, las

respuestas tienden a ser más negativas, reconociendo que muchas veces las personas no sienten ese apoyo y valoración de su trabajo por parte de sus superiores/as.

A la hora de calificar la situación económica, los porcentajes más altos se concentran en las respuestas ‘regular’ y ‘buena’, y sólo un 3’84% de las personas la califica como excelente. Estos resultados guardan relación con los obtenidos en la pregunta número once, donde al preguntar por cómo calificarían su estilo de vida, la mayoría de preguntas se concentran en ‘buena, ’ regular’ y ‘satisfactoria’

3.2 Discusión

Tal y como se ha podido estudiar a lo largo del primer bloque del proyecto, la calidad de vida está formada por una serie de aspectos tanto subjetivos como objetivos. Tal y como apuntan Kahneman, Diener & Schwarz (en Barrientos y Cárdenas, 2013),'' la calidad de vida es un indicador del sentido de bienestar subjetivo de las personas y está afectada por dimensiones psicológicas, psicosociales, sociales, culturales y económicas''. Por ello es difícil establecer un concepto y un nivel óptimo único sobre el término ya que, dependiendo de las características personales y sociales de las personas, así como sus vivencias, aspiraciones y el contexto temporal, los resultados serán diferentes.

Las preguntas elaboradas para el cuestionario son de respuesta subjetiva y responden a las dimensiones establecidas por: Schallock, R y Verdugo, M (2003) en Herrera Hernández, J. (2012).

. Por ejemplo, en el caso de la pregunta número once: ¿Cómo calificaría su estilo de vida'', la opción marcada está sujeta al juicio y valoración personal y general que haga cada individuo de su situación actual . Los resultados obtenidos de la pregunta número veintitrés '' ¿Cuenta con el apoyo de amigos y familiares?'', se valoran dentro de la dimensión de relaciones personales.: ¿Se siente a gusto con su aspecto físico?, cada persona ha marcado la opción que se adecua más a su criterio personal. Ambas preguntas corresponden a la dimensión de auto concepto.

Otra pregunta con gran peso subjetivo es la número veintiséis: '' ¿Le cuesta ponerse en el lugar de los demás?''. En función de cada persona, y de su auto percepción, (dimensión de auto concepto) las respuestas varían.

Sin embargo, en el apartado 41 del cuestionario ''de forma resumida, explique brevemente qué significa para usted tener una buena calidad de vida'', la muestra de éste estudio (que no es representativa en ningún caso del resto de personas que trabajan en el sector), han hecho referencia en su mayoría a conceptos o aspectos relacionados de cada una de las dimensiones. Por ejemplo, la gran mayoría ha especificado que para ellas, lo importante para tener una buena calidad de vida es tener salud y una familia

unida, que goce también de buen estado de salud. También han hecho alusión algunas (en menor medida) a la importancia del dinero y el trabajo para tener una buena situación personal y sentirse a gusto con su estilo de vida. Para la muestra de éste estudio, también cobra especial importancia las relaciones afectivas tanto con amigos/as, familiares, y pareja. Muchas de las personas encuestadas confirman la importancia del amor como pilar fundamental en su día a día.

Ante preguntas como “ ¿Le preocupa la opinión que puedan tener sobre usted los/as demás?, los resultados se concentran en las repuestas “nunca” y “casi nunca” en su mayoría, lo que viene a reflejar altos niveles de auto aceptación, y a su vez, “un indicador de salud mental y autorrealización, de funcionamiento óptimo de madurez y madurez” (Rodríguez y Farradás, 2016). Además, el alto nivel de respuesta favorable a esta pregunta indica también el “nivel” de invulnerabilidad a la comparación social, que es una de las estrategias adaptativas de las que hacen uso las personas felices, atendiendo a Herrera,2012.

Concentradas en la dimensión de bienestar emocional y estado de ánimo se desarrollan preguntas que responden a las estrategias resiliente de las personas. Según (Melillo, 2002) en Barranco (2009, p, 140), éstas están relacionadas con la capacidad de independencia, la empatía, el humor y el uso de la creatividad para afrontar situaciones adversas.

Algunas de las preguntas que responden a éstos aspectos son, por ejemplo, la pregunta número catorce: “ ¿Necesita a alguien para tomar sus decisiones”? y la pregunta número quince: “ ¿se considera una persona independiente? “. En concreto, éstas dos preguntas se pretende conocer el nivel de independencia de las personas de la muestra y se relaciona a su vez con el concepto de autonomía propuesto por Ferradás y Rodríguez (2010) como componente del bienestar psicológico.

Otra de ellas es la pregunta número dieciséis: “¿Diría que es una persona optimista?”, dado que el humor forma parte de esa capacidad de hacer frente a las situaciones adversas y superarlas, (Melillo, 2002) en Barranco (2009, p, 140).

Por tanto, las dimensiones que cobran más importancia para la muestra son, en primer lugar, el bienestar físico, las relaciones sociales y el bienestar material.

Puede decirse entonces que, hay ciertos aspectos de cada dimensión que son inamovibles para disfrutar de un nivel óptimo de calidad de vida, como por ejemplo la salud, una situación económica y familiar estable, la ausencia del sentimiento de soledad, el manejo del estrés. Sin embargo, estos ítems serán evaluados y jerarquizados de forma diferente dependiendo de la persona.

A pesar del subjetivismo del término, la calidad de vida de la muestra es buena. Dimensiones como el bienestar físico y relaciones interpersonales cobran un papel importante para las familias. En el cuestionario, la tendencia de los resultados es positiva: la gran mayoría de las personas se preocupan por la salud o manifiestan sentirse cómodos con sus redes más cercanas.

También aspectos como el ocio o la felicidad en el trabajo han sido ítems favorables, concentrándose los porcentajes más altos entre las respuestas “a menudo o casi siempre” y “muy a menudo o siempre”, en mayor medida, y esto denota una alta implicación e identificación de la muestra con su trabajo diario.

BLOQUE IV: CONCLUSIONES

4.1 Conclusiones

A lo largo del estudio se han analizado conceptos como calidad de vida y bienestar subjetivo. La primera de ideas principales es el hecho de que el concepto de calidad de vida toma tantos niveles y conceptos como personas, ya que se trata, como se ha visto en las definiciones del concepto y en los resultados obtenidos del cuestionario, de un término compuesto en gran medida por factores subjetivos y susceptibles de cambio, dependiendo, entre otras cosas, de las circunstancias personales, y contexto temporal en el que se estudie.

Otra de las líneas importantes de ésta investigación, es la importancia de las estrategias resiliente como factores de cambio en la calidad de vida: aspectos como el optimismo, la capacidad de autocrítica, la independencia, y la empatía consiguen que las personas se sientan más a gusto consigo mismas y mejoren su auto competo, además que la forma en la que se afronten los problemas es fundamental para superarlos.

En cuanto a los niveles de calidad de vida obtenidos para la muestra del estudio, se puede decir que son niveles de calidad óptima, en su gran mayoría. A pesar de los años trabajados en el sector y el sacrificio que supone la profesión, las personas valoran su estilo de vida de forma positiva en líneas generales.

El clima de laboral y el apoyo por parte de las personas con cargo en los diferentes departamentos resulta crucial a la hora de ayudar al trabajador/a a tener motivación y un sentimiento de identificación y pertenencia con su trabajo.

La mayoría de los cuestionarios se realizaban en conjunto, es decir, al ser cumplimentados en su mayoría, en el comedor de personal del hotel, coincidían grupos de trabajo (casi siempre del mismo departamento, como las camareras de piso o los/as empleados de restaurante) en la misma mesa y el ambiente entre compañeros/as es, en líneas generales, propicio para el desarrollo de las diferentes tareas que exige el día a día.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American psychological Association. El camino a la resiliencia. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>

Ardila, R (2003) *Revista Latinoamericana de Psicología*. Calidad de vida: una visión integradora. Vol. 35 (2). [p. 162-163] Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Barranco (2009) *Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes*. Portularia. Vol 9 (2).pp. 133-145. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161013165009.pdf>

Barranco, C. (2007). La construcción del conocimiento y visión de las perspectivas paradigmáticas y teorías aplicadas en los modelos de Trabajo Social. *Servicios Sociales y política social*, 80, Recuperado de <https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/2014/CONSTRUCCION%20DEL%20CONOCIMIENTO%20Y%20VISION%20MODELOS%20T%20S%202007.pdf>

Barrientos, J. Cárdenas, M. (2013) Homofobia y Calidad de Vida de Gays y Lesbianas: una mirada psicosocial. Vol. 22 (1). Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282013000100001&script=sci_arttext

Blanco, A y Díaz, D (2005) *El bienestar social: su concepto y medición*. *Psicothema*. Vol. 17 (4). [p. 582] Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/3149.pdf>

Canales, M. (Coord.).(2006).*Metodologías de investigación social*. Introducción a los oficios. Recuperado de

<https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-eron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>

Consejo general de colegios oficiales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales (2012) España. Recuperado de http://trabajosocial.ugr.es/pages/tablon/*/noticias-46/codigo-deontologico-trabajo-social-2012

Constitución española [Const.,] (1991) Preámbulo.1ª Ed. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>

Delgado, R. (18 de agosto de 2016). El sector primario ya sólo aporta el 1,4% a la economía de Canarias. *El Diario agrícola*. Recuperado de http://www.eldiario.es/agricola/sector_primario-economia-Canarias_0_549445537.html

Demerouti, E y Sanz, A (2012) *Recuperación diaria y bienestar: una visión general*. *Psicothema*. Vol. 24 (1). p.76. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3981>

Efe (07.febrero.2017) Los hoteles canarios crearon casi 5.500 empleos en tres meses. *La Provincia*. Recuperado de <http://www.laprovincia.es/economia/2017/02/07/hoteles-canarios-crearon-5500-empleos/906631.html>

Ferrán, C (1999) *Calidad de vida y calidad humana*. Papeles de psicólogo. Vol. 74 (74). Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=812>

Freire, C., y Ferradás, C (2016) *Calidad de vida y bienestar en la vejez*. Madrid. Pirámide

García Martín, M (2002) *Bienestar subjetivo*. Escritos de psicólogo. Vol. (6) [p.20-22]. Recuperado de http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf

García-Viniegras, V., González, I. (2000) *La Categoría del bienestar psicológico y su relación con otras categorías sociales*. Revista Cubana de Medicina general integral. Vol. 16(6) [pp. 586-92]. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v16n6/mgi10600.pdf>

Gutiérrez Aceves, G; Celis López; Jiménez, S; Farias Serratos, F y Suárez Campos, J (2006) *Síndrome de burn-out*. Artemisa. Vol. 11 (4) <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Haydeé y Florenzano, U (2003) *El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva*. Revista de Psicología de la Universidad de Chile. Vol. 12 (1) [p.86] Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/264/26400105/>

Hernández Blázquez, B, et al., (2001) *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid. Díaz de Santos. [Versión electrónica] Recuperado de https://books.google.es/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA242&lpg=PA242&dq=cuestionarios+semiestructurados&source=bl&ots=y2Yj4eoy-x&sig=637lXhp_YJvtUHo91k8fy4jZi4U&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjW8MjBtubVAhWPEVAKHUU4CroQ6AEIRjAH#v=onepage&q&f=false

Herrera Hernández, J (2012) *Manual práctico para la gestión de organizaciones proveedoras de servicios sociales (3º ed.)* Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Oblitas, L (coord.) (2006) *Psicología de la salud y calidad de vida*. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/109608884/Psicologia-de-La-Salud-y-de-La-Calidad-de-Vida-Oblitas>

Ramírez Hernández (1996) *Tipos de investigación y manejo de hipótesis*. Ciencia ergo sum. Vol. 3 (1) [pp. 104-108] Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5139927>

Salanova, M., y Schaufeli, W (2009) *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza.

Servicios Sociales y Política Social, (80) [p. 14] Recuperado de <https://cbarra.webs.uill.es/GRADO/2014/CONSTRUCCION%20DEL%20CONOCIMIENTO%20Y%20VISION%20MODELOS%20T%20S%202007.pdf>

Verdugo, M., Gómez,L y Arias, Benito,. (2009) *Evaluación de la calidad de vida en personas mayores: La escala FUMAT*. Instituto universitario de integración en la comunidad. Salamanca. Recuperado de http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23248/herramientas_4.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento para el desarrollo de la investigación: Cuestionario de calidad de vida.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA

INDICACIONES: El presente cuestionario de carácter únicamente académico tiene como objetivo conocer los hábitos de vida y calidad de vida percibida de las personas que trabajan en la hostelería. Siguiendo la *“Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”*, con el fin de preservar la intimidad de los y las trabajadoras, se garantiza el anonimato y confidencialidad de cada una de las respuestas.

El cuestionario se divide en cuatro bloques principales, cada uno de ellos orientado a resolver cuestiones relacionadas con las dimensiones de calidad de vida y bienestar subjetivo. Las preguntas que se presentan a continuación han sido extraídas en su mayoría de escalas de medición de Calidad de vida, como son la Escala “FUMAT” y los Cuestionarios WHOQOL-BREF Y WHOQOL-100. Será necesario que conteste a cada una de las preguntas que se exponen a continuación, de forma precisa y clara.

¡Gracias por su colaboración!

DATOS GENERALES

- Sexo: FEM() MAS()
- Edad: ____
- Formación Académica: ____
- Responsabilidades Familiares: Sí() No()
- Años Trabajados En Hostelería: ____
- ¿Desempeña Algún Puesto De Responsabilidad Dentro De La Empresa Actualmente?: SÍ () NO()

BIENESTAR FÍSICO					
	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
1. ¿Se preocupa por su estado de salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Se siente bien físicamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Considera que duerme lo necesario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Se siente físicamente activo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Siente o ha sentido sensación de fatiga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Dispone de tiempo para sí mismo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Puede dedicarle tiempo a sus aficiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Dispone de tiempo para actividades de ocio en general?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mala	Regular	Buena	Satisfactoria	Excelente
9. ¿Cómo calificaría su alimentación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Cómo calificaría su descanso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. En general, ¿Cómo calificaría su estilo de vida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BIENESTAR EMOCIONAL/ESTADO DE ÁNIMO					
	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
1. ¿Se siente a gusto con su aspecto físico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Tiene pensamientos negativos habitualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Necesita de alguien para tomar sus decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Se considera una persona independiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Diría que es una persona optimista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Diría que está expuesto a situaciones de estrés de forma habitual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cuida su aspecto físico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Le preocupa la opinión que puedan tener sobre usted los demás?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACIONES SOCIALES					
	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
9. ¿Hace planes con amigos y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Le cuesta confiar en las personas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Participa en actividades sociales o culturales dentro de su comunidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Cuenta con el apoyo de amigos/familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ¿Tiene personas de confianza en las que apoyarse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿Sus amistades coincide con su grupo de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ¿ Le resulta fácil ponerse en el lugar de los demás?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mala	Regular	Buena	Satisfactoria	Excelente
1. ¿Cómo calificaría la comunicación con sus redes de apoyo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPLEO Y BIENESTAR MATERIAL					
	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo o casi siempre	Muy a menudo o siempre
2. ¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña actualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Ha pensado en cambiar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Es capaz de resolver y manejar los problemas del trabajo sin sentir estrés o tensión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Considera que es una persona dinámica y activa laboralmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Considera que cuenta con el apoyo de sus compañeros/as en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cree que su esfuerzo se valora y se premia lo suficiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Diría que cuenta con apoyo de sus superiores dentro del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Se siente feliz en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Se siente satisfecho con su hogar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Cree que el dinero da la felicidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Piensa en el dinero habitualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ¿Cuenta con un medio de transporte propio para sus desplazamientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mala	Regular	Buena	Satisfactoria	Excelente
14. ¿Cómo calificaría su situación económica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. De forma resumida, explique qué significa para usted tener una buena calidad de vida:

Anexo 2: Escala de medición WHOQOL-BREEF. Adaptación por el Servicio Andaluz de Salud (2010)

Antes de empezar con la prueba nos gustaría que contestara unas preguntas generales sobre usted: haga un círculo en la respuesta correcta o conteste en el espacio en blanco.

Sexo: Hombre Mujer

¿Cuándo nació? Día Mes Año

¿Qué estudios tiene? Ninguno Primarios Medios Universitarios

¿Cuál es su estado civil? Soltero/a Separado/a Casado/a

 Divorciado/a En pareja Viudo/a

¿En la actualidad, está enfermo/a? Sí No

Si tiene algún problema con su salud, ¿Qué piensa que es? _____
_____ Enfermedad/Problema

Instrucciones: Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de su calidad de vida, su salud y otras áreas de su vida. Por favor **conteste todas las preguntas**. Si no está seguro/a de qué respuesta dar a una pregunta, escoja la que le parezca más apropiada. A veces, ésta puede ser la primera respuesta que le viene a la cabeza.

Tenga presente su modo de vivir, expectativas, placeres y preocupaciones. Le pedimos que piense en su vida *durante las dos últimas semanas*. Por ejemplo, pensando en las dos últimas semanas, se puede preguntar:

	Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
¿Obtiene de otras personas el apoyo que necesita?	1	2	3	4	5

Rodee con un círculo el número que mejor defina cuánto apoyo obtuvo de otras personas en las dos últimas semanas. Si piensa que obtuvo bastante apoyo de otras personas, usted debería señalar con un círculo el número 4, quedando la respuesta de la siguiente forma:

		Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
	¿Obtiene de otras personas el apoyo que necesita?	1	2	3	4	5

Recuerde que cualquier número es válido, lo importante es que represente su opinión

1

Por favor, lea la pregunta, valore sus sentimientos y haga un círculo en el número de la escala que represente mejor su opción de respuesta.

		Muy mala	Regular	Normal	Bastante buena	Muy buena
1	¿Cómo calificaría su calidad de vida?	1	2	3	4	5

		Muy insatisfecho/a	Un poco insatisfecho/a	Lo normal	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
2	¿Cómo de satisfecho/a está con su salud?	1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia al grado en que ha experimentado ciertos hechos en las dos últimas semanas.

		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
3	¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?	1	2	3	4	5
4	¿En qué grado necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?	1	2	3	4	5
5	¿Cuánto disfruta de la vida?	1	2	3	4	5
6	¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?	1	2	3	4	5
7	¿Cuál es su capacidad de concentración?	1	2	3	4	5
8	¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo de saludable es el ambiente físico a su alrededor?	1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a si usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las dos últimas semanas, y en qué medida.

		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Totalmente
10	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?	1	2	3	4	5
11	¿Es capaz de aceptar su apariencia física?	1	2	3	4	5
12	¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?	1	2	3	4	5
13	¿Dispone de la información que necesita para su vida diaria?	1	2	3	4	5
14	¿Hasta qué punto tiene oportunidad de realizar actividades de ocio?	1	2	3	4	5
15	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?	1	2	3	4	5

SIGA EN LA PÁGINA SIGUIENTE

Las siguientes preguntas hacen referencia a si en las dos últimas semana ha sentido satisfecho/a y cuánto, en varios aspectos de su vida

		Muy insatisfecho/a	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
16	¿Cómo de satisfecho/a está con su sueño?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo de satisfecho/a está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo de satisfecho/a está con su capacidad de trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo de satisfecho/a está de sí mismo?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo de satisfecho/a está con sus relaciones personales?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo de satisfecho/a está con su vida sexual?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo de satisfecho/a está con el apoyo que obtiene de sus amigos/as?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo de satisfecho/a está de las condiciones del lugar donde vive?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo de satisfecho/a está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo de satisfecho/a está con los servicios de transporte de su zona?	1	2	3	4	5

SIGA EN LA PÁGINA SIGUIENTE

La siguiente pregunta hace referencia a la frecuencia con que usted ha sentido o experimentado ciertos sentimientos en las dos últimas semanas.

		Nunca	Raramente	Moderadamente	Frecuentemente	Siempre
26	¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?	1	2	3	4	5

¿Le ha ayudado alguien a rellenar el cuestionario?

¿Cuánto tiempo ha tardado en contestarlo?

¿Le gustaría hacer algún comentario sobre el cuestionario?

Gracias por su ayuda