

22



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**RELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y
SALUD MENTAL**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

P R E S E N T A:

AYALA ROMERO KARLA

DIRECTOR DE TESIS: DR. RODOLFO E. GUTIERREZ

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO.

MEXICO, D.F.



2002



FACULTAD
DE PSICOLOGIA

**EXAMENES PROFESIONALES
FAC. PSICOLOGIA.**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**Dedico este trabajo a mis padres,
GRACIAS por darme la vida,
por estar siempre a mi lado y
ser un ejemplo de superación constante.**

**A Karina,
por ser la mejor hermana, la mejor amiga.**

**A mis primos, abuelos y tíos
porque me han enseñado que con unidad
todo se puede superar.**

**A mis amigas
por su apoyo a través del tiempo,
por su cariño y consejos,
Elisa, Lizbeth, Bárbara, Elizabeth,
Montserrat, Kira, Alma.**

Quiero agradecer a todas aquellas personas que participaron en la realización de este trabajo.

Al personal de las distintas empresas que participaron en la investigación.

A Luz Vidrio por su ayuda y por ser además un ejemplo de vida y carrera.

A Margarita Padilla por apoyarme en cada momento.

Agradezco a la UNAM por guiarme no solo en el desarrollo profesional sino personal, porque en su pluralidad he descubierto la riqueza de nuestra sociedad.

Especialmente agradezco al Dr. Rodolfo E. Gutiérrez por su guía y apoyo en todo este proceso.

INDICE

	Página
RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	2
CAPITULO I: SATISFACCION LABORAL	
1.1 Satisfacción Laboral.....	4
1.2 Teorías de Contenido.....	5
1.3 Teorías de Proceso.....	11
CAPITULO II: ESTRES	
2.1 El Estrés.....	19
2.2 Psicofisiología del Estrés.....	22
2.3 Modelos existentes de Estrés.....	24
2.4 Afrontamiento del Estrés.....	33
2.5 Fuentes de Estrés.....	39
2.6 Diferencias Individuales.....	44
2.7 Efectos del Estrés en el Trabajo y la salud.....	46
2.8 Eustrés y Distrés.....	47
CAPITULO III: SALUD MENTAL	
3.1 Definición de Salud Mental.....	49
3.2 Modelos Teóricos en el estudio de la Salud Mental.....	52
3.3 Factores que inciden en la Salud Mental.....	58
3.4 Estrés y Salud Mental.....	61
3.5 Satisfacción Laboral y Salud Mental.....	63
CAPITULO IV: METODO	66
CAPITULO V: RESULTADOS	73
DISCUSION DE RESULTADOS	92
CONCLUSIONES	96
REFERENCIAS	98
ANEXOS	101

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue evaluar si diferentes niveles en la buena salud mental, salud mental pobre, estrés y apoyos se relacionan con diferentes niveles de satisfacción laboral en empleados de áreas adscritas a la dirección de recursos humanos de distintas empresas del D.F. Se utilizó una muestra intencional compuesta por 107 empleados distribuidos en cuatro grupos jerárquicos: operativo (42), administrativo (26), mandos medios (18) y jefatura (21).

Se empleó el Instrumento SWS-Survey (Gutiérrez y Ostermann, 1994) y la Escala de Satisfacción Laboral (García y García, 1985), dichos instrumentos se aplicaron de manera colectiva e individual, después de lo cual se tomó la presión arterial a cada uno de los participantes con el esfigmomanómetro digital.

Para el análisis de resultados se utilizó estadística descriptiva, correlación de Pearson, análisis de varianza para varios grupos independientes y la prueba t para dos grupos independientes. Se encontró que la escala de buena salud mental del SWS-Survey correlaciona positivamente con la escala de satisfacción con el trabajo mismo. Se observó que la escala de satisfacción laboral correlaciona negativamente con la escala de estrés en el trabajo de SWS-Survey. Por otro lado, las escalas de apoyo social y apoyo en el trabajo del SWS-Survey correlacionan positivamente con la escala de satisfacción en el trabajo. Los resultados mostraron que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral reportada por el grupo de jefatura y mando medios con respecto al grupo operativo.

Los resultados obtenidos sugieren que el bienestar psicológico en el trabajo entendido como la satisfacción laboral, es un componente significativo de la salud mental general. Por otro lado, aún cuando la relación entre salud mental y estrés no es directa, existe el apoyo como un factor moderador determinante entre ambos. El apoyo así, fomenta la salud a través de reducir los efectos nocivos del estrés, de tal forma que existe una influencia recíproca entre el nivel de estrés, el nivel de apoyo y el deterioro afectivo (salud mental pobre).

INTRODUCCION

El trabajo es parte fundamental de la vida del ser humano; actualmente las personas dedican gran parte de su tiempo a realizar tareas relacionadas con su empleo y las organizaciones a las que pertenecen.

La relevancia social y económica que representa el trabajo y el que se realice de manera eficiente, es debida a que ello conlleva a colaborar en la formación de una sociedad que tiende a ser justa, productiva y satisfecha; es así que cada vez se estudia con mayor intensidad y profundidad el comportamiento del ser humano dentro de ambientes laborales.

A partir de que el movimiento de relaciones humanas se ha ocupado de cambiar el proceso de industrialización, se considera ya a cada individuo como un ente integral que debe desarrollarse de la manera que mejor se adapte a su personalidad, para beneficio propio y de la organización a la que pertenece. Actualmente el factor humano ya no es visto solo como un medio explotable del que se puede hacer uso ilimitado.

Como resultado de este movimiento, en México tenemos organizaciones que diseñan planes de vida y carrera para sus empleados, tomando en cuenta tanto las metas de éstos como las de la empresa. Así también se han iniciado cambios en los procesos de producción, para permitir a los trabajadores más autonomía dentro de sus funciones así como tener la oportunidad de involucrarse con aquellos a quienes les otorga un servicio (interno o externo) y de esta manera obtener retroalimentación sobre su labor. Por otro lado, en la actualidad los trabajadores cuentan con beneficios cuya existencia hace varias décadas no se podían considerar, así se ve que cada persona que ingresa al mundo laboral esta protegida por las leyes del IMSS, del ISSSTE y la Ley Federal del Trabajo.

Podríamos dar por hecho que debido a este interés en el factor humano que se ha dado dentro de las últimas décadas, los empleados estarían altamente satisfechos con sus trabajos, sin embargo esto no es así. Mientras que algunos trabajadores encuentran sus labores significativas y les derivan satisfacción, otros las consideran una "esclavitud". Las razones de estas discrepancias pueden ser atribuibles a diferencias individuales, expectativas y en gran medida, al grado en que el trabajo cubre dichas expectativas.

Para las organizaciones es importante saber de qué manera influye la satisfacción en la calidad en el trabajo, ausentismo, rotación de personal, relaciones y trabajo en equipo, etc. Para los empleados es el parámetro que les ayuda a determinar en que medida han alcanzado sus metas y de esta manera, poder evaluar si el continuar realizando su trabajo en la organización a la que pertenecen les seguirá reportando beneficios (entiéndase el cumplimiento de expectativas, cubrir necesidades, encontrar retos, desarrollar habilidades, etc.). Si consideramos además que gran parte de la vida de una persona transcurre en su medio laboral, es de esperarse que el que logre o no satisfacer sus expectativas en dicho medio, influya en su vida familiar, social y en su salud mental.

Debido a esto, la satisfacción laboral ha sido objeto de múltiples investigaciones, por la relevancia que tiene tanto para el individuo como para el entorno organizacional en el que se desenvuelve. (García y García, 1985; Cruz, 1999; Ortega, 1996; Barrios, 1994; Escudero, 1999).

En la presente investigación se hará una revisión sobre los distintos enfoques teóricos que han abordado el tema de la satisfacción en el trabajo, así como las variables que se han reportado como relacionadas con ésta. Una de dichas variables, es la buena salud mental. En diversos estudios, se ha visto que la afectividad negativa correlaciona negativamente con la satisfacción en el trabajo, lo que lleva a los individuos a tener baja identificación con su trabajo y la sociedad.

Con base a lo anterior, esta tesis tiene como propósito determinar en que medida diferentes niveles de salud mental se relacionan con la satisfacción laboral. Con ello se pretende contribuir al campo de conocimientos sobre esta área, para realizar planes de acción enfocados a elevar la satisfacción en el trabajo, ya que un individuo satisfecho o insatisfecho, impactará de manera diferente a la organización a la que pertenece y por ende, a la sociedad.

CAPÍTULO I

SATISFACCIÓN LABORAL

1.1. Satisfacción laboral

El término satisfacción laboral es difícil de definir debido a que no es un proceso aislado sino que es producto de una red de variables relacionadas. "...se toma como la disposición interna del individuo frente al trabajo que desarrolla como función de varios factores parciales" (Mankeliunas, 1996). Se refiere al grado de placer que experimenta un empleado, derivado de su trabajo (Muchinsky, 1999). En general este concepto comprende las actitudes de los trabajadores hacia su trabajo y hacia el medio ambiente laboral (Dunham, 1989). Por actitud se entiende a la serie de creencias, sentimientos y tendencias en el comportamiento de una persona respecto a otra o a una cosa, e incluye componentes cognoscitivos, afectivos y de comportamiento.

La definición de Dunham de satisfacción laboral implica que aunque es una actitud general, está constituida por actitudes específicas relacionadas con aspectos separados del trabajo y del ambiente laboral como son, la satisfacción con la remuneración, la supervisión, las relaciones sociales, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, etc. (Blum, 1990). Así, la satisfacción general en el trabajo es una función de actitudes específicas. Las actitudes positivas hacia el trabajo son sinónimos de satisfacción y las actitudes negativas de insatisfacción (Vroom, 1964).

Las investigaciones que se ocupan de la satisfacción en el trabajo han sido concebidas para averiguar la relación entre ésta y variables como, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, la calidad de vida, la motivación y la salud física y mental de los trabajadores, además de ciertas variables demográficas (Blum, 1990; Furnham, 1992)

Dichas investigaciones han interpretado los resultados obtenidos desde diferentes perspectivas, dependiendo del enfoque teórico del que parten. Así tenemos que existen diferentes modelos teóricos que se pueden agrupar en dos categorías: las teorías de contenido y las teorías de proceso.

Las teorías de contenido se centran en los factores internos de la persona que provocan, dirigen, mantienen y detienen el comportamiento. Estas teorías intentan identificar las necesidades específicas de los individuos y el como están organizadas, para así averiguar que ocurre si no se satisfacen. Afirman que las necesidades son las que originan y guían la conducta del hombre. El segundo grupo de teorías, las de proceso, intentan describir y analizar como es provocado, dirigido, mantenido y detenido el comportamiento por factores principalmente externos a la persona (Gibson, 1997). Es decir, como las distintas variables relacionadas con el trabajo intervienen en la toma de decisiones referentes al empleo, al empeño que se ha de poner en él y a la satisfacción que se reporte relacionada con éste.

En la tabla 1.1 se muestran las teorías que componen a ambos grupos así como sus postulantes.

Base teórica	Explicación	Exponentes
Contenido	Se centran en factores internos de la persona que provocan, dirigen mantienen y detienen el comportamiento.	Maslow.- Teoría de la jerarquía de necesidades (cinco niveles)
		Alderfer.- Teoría de la jerarquía de necesidades (tres niveles, ERG)
		Herzberg.- Teoría de los dos factores (higienicos-motivadores)
		McClelland.- Teoría de las tres necesidades (logro, poder, afiliación)
Proceso	Describen y analizan como el comportamiento es provocado, dirigido, sostenido y detenido	Salancik, Pfeffer, Shaw y Weiss.- Teoría del aprendizaje social
		Skinner.- Teoría de reforzamiento
		Adams.- Teoría de equidad
		Locke.- Teoría del establecimiento de metas
		Vroom.- Teoría de expectativas

Tabla 1.1.- Teorías de Contenido y Proceso (Gibson, 1997)

1.2 Teorías de Contenido

A) Teoría de la jerarquía de necesidades

Postulada por Abraham Maslow en 1943

Esta teoría se basa en el supuesto de que cada individuo tiene una serie de necesidades primarias y secundarias, que busca satisfacer, es decir, busca un equilibrio (homeostasis) y cuando éste se pierde trata de reconstruirlo. "Cuando una persona no satisface sus necesidades pierde este equilibrio y en seguida se presenta una activación interna que busca recuperarlo, a fin de que el individuo tenga una representación interna de satisfacción"(Mankelinas, 1996).

Esta teoría posiciona a las necesidades humanas en una jerarquía de importancia o prioridad, en la que las necesidades que ocupan niveles bajos dominan el comportamiento hasta que son satisfechas, momento en el cual las necesidades de niveles más altos son activadas y se busca satisfacer. Solamente cuando se han satisfecho las de nivel inferior se atenderán las necesidades de nivel superior. Las cinco categorías de necesidades en orden ascendente son: (figura 1.1)

1. **Necesidades fisiológicas.** Son las necesidades primarias del hombre e incluyen comida, oxígeno, agua, sueño, sexo y la evitación de dolor.

2. **Necesidades de seguridad.** Se refieren a estabilidad, orden y ausencia de peligro.
3. **Necesidades de pertenencia y amor.** Estas necesidades implican el relacionarse con otros, afecto, afiliación e identificación.
4. **Necesidades de autoestima.** Incluyen factores internos de estimación como respeto a sí mismo y a los demás, éxito, logro, reconocimiento social.
5. **Necesidades de autorrealización.** Se refieren a la tendencia a realizar todo aquello para lo que se es apto, o sea hacer realidad las propias capacidades y posibilidades.

Maslow supone que el comportamiento es dominado y determinado por las necesidades que no han sido satisfechas y que un individuo buscara satisfacerlas iniciando con las básicas de la jerarquía, ya que éstas tendrán prioridad sobre las de alto nivel. Según la teoría, una necesidad satisfecha no es un motivador ya que las personas actúan para satisfacer las carencias.

En el ambiente laboral los puestos que proporcionen una mayor satisfacción, según esta teoría, serán aquellos capaces de satisfacer a un mayor número de necesidades de la jerarquía. Si bien la mayoría de los empleados están en condiciones de cubrir sus necesidades fisiológicas en tanto ganen suficiente dinero, las necesidades de seguridad se satisfarán buscando un empleo estable y físicamente adecuado. Gracias a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, se satisfacen las necesidades de pertenencia y de amor y el hecho de tener un empleo en sí, representa independencia y libertad, necesarias para el autoconcepto, sumadas a los sentimientos de logro y responsabilidad resultantes de desarrollar las actividades laborales. Finalmente el trabajo permitirá la autorrealización en tanto se pueda hacer uso del talento personal.

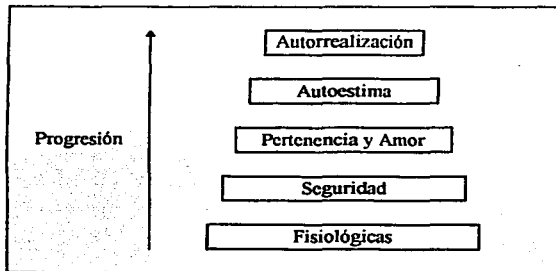


Figura 1.1.- Jerarquía de Necesidades de Maslow

Se han realizado investigaciones para confirmar la teoría de Maslow pero en general, los estudios la refutan, debido a que se encuentra basada más en la lógica de la naturaleza humana que en hallazgos de investigaciones (Schultz, 1985; Muchinsky, 1999). Ha sido además, fuente de críticas debido a que no considera las diferencias individuales, partiendo del supuesto de que las necesidades son generalizables y tienen el mismo grado de importancia para los individuos.

Una variación de la teoría de las necesidades de Maslow, es la teoría de las necesidades manifiestas de Murray, quien comienza a dirigir su atención hacia las diferencias individuales (Furnham, 1992). Asume que diferentes personas pueden ser motivadas o sentirse satisfechas con diferentes condiciones, dependiendo de su actual nivel en la jerarquía de necesidades y que puede haber diferencias permanentes entre la gente de acuerdo a la importancia que tenga para dicha persona cada necesidad. Así, aquellas personas que tengan una alta necesidad de afiliación se verán satisfechas manteniendo interacciones con sus compañeros, mientras que aquellas que tengan un alta necesidad de autorrealización, serán satisfechas en cuanto se encuentren resolviendo problemas y efectuando actividades que pongan a prueba sus capacidades.

Desde esta perspectiva, la satisfacción en el trabajo se considera siempre dependiente de la satisfacción de alguna necesidad y como un estado pasajero. Aunque las investigaciones relativas a este enfoque no han obtenido evidencias substanciales respecto a la disposición sugerida de la jerarquía y sus consecuencias, los ejecutivos tienden a aceptar como necesidad primordial la de autorrealización y a asociar su satisfacción con la compensación de ésta.

B) Teoría ERG de Alderfer

Postulada por Clyton Alderfer en 1972

Apoyando la idea de Maslow, respecto a que las necesidades del ser humano se encuentran en una disposición jerárquica, Alderfer propone una teoría de jerarquía de necesidades que involucra solamente tres niveles de éstas, existencia (existence), relación (relatedness) y crecimiento (growth) (ERG).

1. **Necesidad de Existencia.** Implica la supervivencia física e incluye factores como alimento, agua, pago y condiciones de trabajo.
2. **Necesidad de relación.** Se refiere a las interacciones con otros y a las satisfacciones que ello produce. Incluye el apoyo emocional, el reconocimiento y el sentido de pertenecer a un grupo.
3. **Necesidad de crecimiento.** Implica la satisfacción de un individuo siendo creativo y productivo, incluye el deseo de desarrollo y progreso personal.

La jerarquía de Alderfer corresponde con la de Maslow, pero la diferencia con esta teoría no solo radica en la condensación de las necesidades, sino que difiere en como el

individuo se mueve a través de los diferentes niveles. Según Maslow, las necesidades no cubiertas en un nivel son más importantes que aquellas que se encuentran en niveles más altos. Así, las necesidades de niveles superiores no son activadas hasta que las necesidades de niveles inferiores son satisfechas adecuadamente. De tal manera, solo se asciende en la jerarquía en la medida en que las necesidades de nivel inferior son cubiertas. En contraste, Alderfer sugiere que además del proceso de satisfacción-progresión propuesto por Maslow, un proceso de frustración-regresión se encuentra en funcionamiento, es decir, que si una persona es continuamente frustrada en sus intentos por satisfacer la necesidad de crecimiento, la continuidad de frustrada reaparece con mayor fuerza, lo que produce que el individuo dirija sus esfuerzos a satisfacer este nivel de la jerarquía (Gibson, 1997). Lo anterior implica que los individuos dirigen su comportamiento para satisfacer cualquiera de los tres niveles de necesidades.

La figura 1.2 muestra las relaciones entre la satisfacción de necesidades, la importancia de éstas y la frustración.

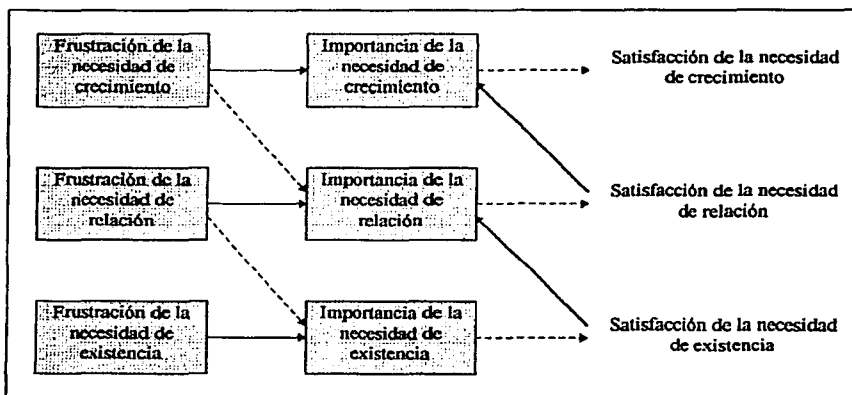


Figura 1.2.- Relación entre frustración, importancia y satisfacción de necesidades (Gibson, 1997)

La teoría de Alderfer ha estimulado investigaciones pero no ha obtenido suficiente información empírica que permita verificarla (Gibson, 1997).

C) Teoría bifactorial

Postulada por Frederick Herzberg, Mausner y Snyderman en 1959

A partir de investigaciones realizadas con ingenieros y contadores en las que se les cuestionaba a cerca de los eventos satisfactorios e insatisfactorios en su trabajo Herzberg y

colaboradores desarrollan la teoría bifactorial en la que describen las condiciones que contribuyen a la satisfacción y a la no satisfacción en el trabajo (Ortega, 1996).

Esta teoría sugiere que los factores involucrados en la generación de la satisfacción en el trabajo son distintos de aquellos factores que llevan a la insatisfacción en el mismo. Por ello, considero que la satisfacción y la insatisfacción no son dos sentimientos opuestos. Lo opuesto a la satisfacción es la no satisfacción y lo opuesto a la insatisfacción es la no insatisfacción (Cruz, 1999). Existen así, dos continuidades distintas, una para la satisfacción y otra para la insatisfacción. La figura 1.3 muestra el modelo de Herzberg en comparación con el continuo convencional de satisfacción.

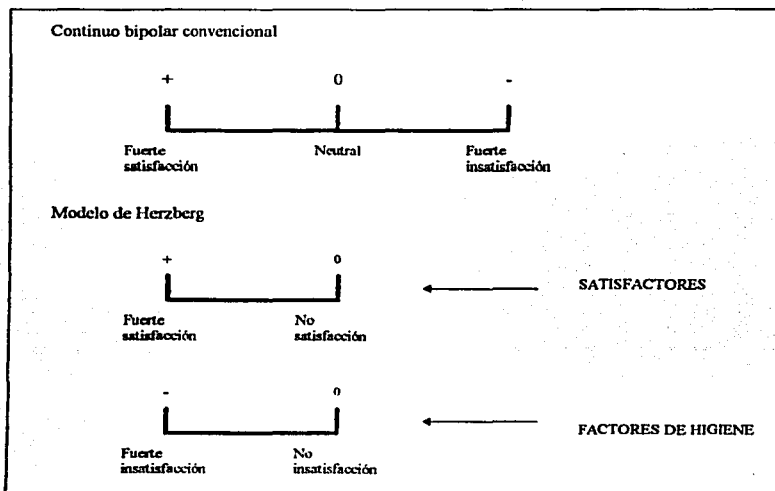


Figura 1.3.- Continuos sobre satisfacción

Mediante las primeras investigaciones llegaron a la conclusión de que existen dos tipos de factores o condiciones involucrados con la satisfacción del empleado. Los dos factores básicos o las dos principales necesidades del individuo son necesidades de higiene y necesidades de motivación (motivadoras). Los primeros son influenciados por las condiciones físicas y psicológicas en las cuales la gente trabaja. Estos fueron originalmente denominados "*dissatisfiers*" ya que no procuran satisfacción por sí mismos, se refieren a aspectos del ambiente laboral; políticas de la empresa, métodos administrativos, tipos de supervisión, salario, etc. Herzberg establece que estos factores no producen satisfacción con el trabajo sino que solo evitan la frustración.

El segundo tipo de factores (llamados "satisfiers") se refieren a la parte intrínseca del trabajo e incluyen la índole del mismo, el reconocimiento, el sentido de logro y responsabilidad, desarrollo y progreso; se relacionan con el más alto peldaño de la escala de Maslow. De acuerdo con esta teoría los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son aquellos que satisfacen la necesidad de autorrealización, ya que el empleado es motivado a dar su máximo rendimiento. Una cantidad insuficiente de estos factores impediría que el empleado tuviera la experiencia de satisfacción, pero no produciría insatisfacción.

De tal forma que la única manera en que los empleados se sientan satisfechos, según esta teoría, es incrementar los satisfactores mediante un enfoque denominado "enriquecimiento del puesto"; el pago de incentivos, una mejor supervisión y otros programas, serían ineficientes para mejorar la satisfacción (Wexley, 1990)

La teoría de Herzberg ha recibido numerosas críticas debido a que se ha sobresimplificado la naturaleza de la satisfacción en el trabajo (Gibson, 1997) Adicionalmente, se dice que los individuos tienden a adjudicar lo favorable del trabajo a los logros personales (factores motivadores) y lo desfavorable a lo que está fuera de control del individuo (factores higiénicos), por lo que la metodología utilizada para la investigación ha sido también cuestionada. Este hecho explica porque existen estudios, que utilizando la metodología de la investigación original de Herzberg y colaboradores, proporcionan respaldo para la teoría, pero los estudios que utilizan una metodología de investigación diferente no lo han hecho. Hoy día se acepta que algunos factores del puesto pueden causar bien sea satisfacción o insatisfacción, a diferencia de lo expuesto por la teoría bifactorial (Wexley, 1990).

D) Teoría de las necesidades aprendidas Postulada por David McClelland en 1962

Esta teoría propone que muchas de las necesidades de los individuos son aprendidas de la cultura y sociedad donde se desarrollan. Principalmente postula tres de estas necesidades aprendidas:

1. **Necesidad de Logro.** Se refiere el impulso por luchar por tener éxito y sobresalir.
2. **Necesidad de Poder.** Implica la tendencia a preocuparse por conseguir influencia sobre otros.
3. **Necesidad de Afiliación.** Es el deseo de gozar de aceptación y aprecio de la gente (Barrios, 1994).

McClelland sugiere que cuando una necesidad es fuerte el efecto que tiene es dirigir el comportamiento de la persona hacia satisfacerla. Para medir las necesidades, utilizó el Test de Apercepción Temática (TAT), en el cual se le muestra a la persona una serie de láminas con imágenes y se le pide que escriba una historia acerca de lo que ve en ellas. El TAT como

test proyectivo, muestra las necesidades dominantes de la persona y según esta teoría las necesidades de logro, afiliación y poder pueden ser inferidas de las historias que las personas escriben a cerca de las láminas (Gibson, 1997).

Investigaciones de McClelland han encontrado relaciones entre la necesidad de logro y el rendimiento en el trabajo, en el sentido de encontrar que al disminuir el interés por esta necesidad disminuye la productividad. La necesidad de logro ha sido sobre la que se han realizado mayores investigaciones.

Los críticos de esta teoría consideran que aun hace falta mayor información sobre todo respecto a como se califican las historias realizadas por los sujetos y como es que se relacionan con cada tipo de necesidad.

Según esta teoría un empleado se encontraría satisfecho en cuanto llegara a cubrir las necesidades de logro, poder y afiliación.

1.3 Teorías de Proceso

A) Teoría de aprendizaje social

Postulada por Salancik, Pfeffer, Weiss y Shaw en 1977

Salancik y Pfeffer han propuesto que las personas deciden qué tan satisfechas están en sus empleos haciendo observaciones acerca de los niveles de satisfacción de otros empleados, esto implica que un empleado infiere su propia satisfacción viendo cómo se comportan sus compañeros y escuchando lo que tienen que decir a cerca de sus puestos. (Wexley, 1990)

Weiss y Shaw sostienen que el individuo examina el comportamiento de otros, pero en vez de comparar lo que se está recibiendo el trabajador usa a los otros como medio de información para seleccionar actitudes y comportamientos adecuados. De esta forma, las actitudes (incluyendo la satisfacción laboral) son, al menos en parte, copiadas o modeladas de los compañeros. Así, esta teoría sostiene que la satisfacción laboral no es determinada internamente sino externamente (Furnham, 1992). La satisfacción sería el resultado de cómo los compañeros reaccionan ante el puesto más que del puesto mismo.

Algunas investigaciones han apoyado esta teoría; O'Reilly y Caldwell (1979) realizaron un estudio en el que manipularon las características del puesto (alto y bajo enriquecimiento del puesto) así como los indicios de información (positiva y negativa) en una tarea simulada de selección de personal. Obtuvieron que los indicios de información tuvieron un mayor impacto en la satisfacción en el puesto de lo que tuvieron las características de la tarea misma. En otro estudio realizado por Weiss y Shaw se filmaron a personas realizando dos tipos de tareas una aburrida y otra interesante, en el transcurso de la película los actores hacían comentarios incidentales que indicaban si la tarea les gustaba o no, o mantuvieron una posición neutral respecto a la misma. Después se hizo que los participantes en la investigación trabajaran sobre la misma tarea que habían visto en la película (aburrida o

interesante según el grupo) y calificaran su satisfacción respecto a la misma. Los investigadores encontraron que la satisfacción con la tarea estaba claramente influida por las reacciones de las personas que ejecutaban la misma tarea, en el sentido de que aquellos grupos a los que se les habían dado indicios positivos por parte de los compañeros (en la película) habían obtenido calificaciones de satisfacción significativamente más altas que aquellos que recibieron indicios negativos (Wexley, 1990).

Sin embargo, no todas las personas son capaces de copiar el comportamiento, así como no todos pueden servir de modelo. Aun cuando hace falta más investigación, esta teoría refleja la importancia de los factores sociales sobre las actitudes de los empleados hacia su trabajo.

B) Teoría del reforzamiento

Postulada por B.F. Skinner en 1970

Esta teoría parte de los conceptos de condicionamiento operante y conductismo. Según refiere, el comportamiento es el resultado de estímulos que funcionan como antecedentes para la conducta, misma que tiene una consecuencia positiva o negativa para el individuo, lo que a su vez provocara que éste de una respuesta ante estos nuevos estímulos. Las tres variables que fundamentan esta teoría son:

1. **Estímulo.** Cualquier variable o condición que provoca una respuesta comportamental (recordemos que las actitudes, como la satisfacción laboral, incluyen un componente comportamental)
2. **Respuesta.** Comportamiento susceptible de medición.
3. **Reforzamiento.** Consecuencia resultante del comportamiento.

Las relaciones entre un estímulo, la respuesta, el reforzamiento y la conducta asociada a este reforzamiento son denominadas contingencias de reforzamiento. La figura 1.4, ilustra como funcionan dichas contingencias.

La aplicación de esta teoría en ambientes laborales ha sido fuente de críticas debido a la concepción de manipulación que se encuentra implícita en la programación de reforzamiento, además de que las investigaciones se han limitado a pequeñas muestras de trabajadores en cortos periodos de tiempo. Adicionalmente, aun cuando los estudios indican que los principios de operantes funcionan, aun se tiene limitaciones para aplicarlos a ambientes laborales reales (Muchinsky, 1999). Más aun, están siendo ignoradas las diferencias individuales en cuanto a las preferencias que pudiera tener cada trabajador para diferentes reforzadores y las creencias, valores y procesos mentales de cada individuo (Gibson, 1997).

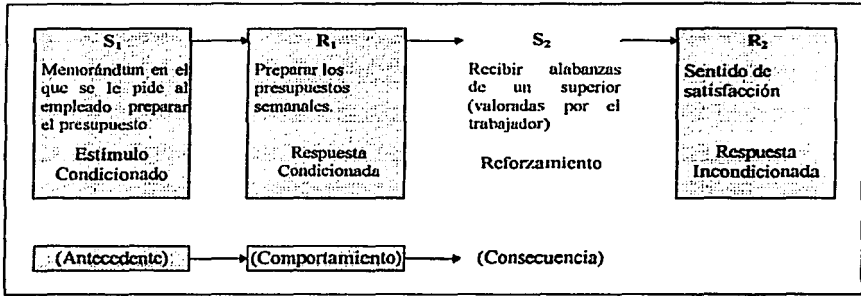


Figura 1.4.- Ejemplo de condicionamiento operante (Gibson, 1997)

C) Teoría de la equidad

Postulada por Stacy Adams en 1963

Esta teoría plantea que las personas no solo desean, entre otras cosas, la satisfacción de sus necesidades, sino que también desean que su sistema de retribuciones sea justo. Por ello, los empleados evalúan el esfuerzo puesto en las tareas (insumo) y los resultados obtenidos.

Un insumo es algo de valor que el empleado percibe que contribuye al puesto, tal como educación, experiencia, habilidades, etc. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen del puesto, tal como pago, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, etc. (Wexley, 1990)

El trabajador calcula la razón de sus aportaciones con el resultado que obtuvo del trabajo y esta proporción la compara con la razón de sus compañeros (Davis, 1999). Lo anterior se ilustra en la figura 1.5.

$$\frac{\text{Resultados personales}}{\text{Aportaciones personales}} = \frac{\text{Resultados ajenos}}{\text{Aportaciones ajenas}}$$

Figura 1.5.- Regla de comparación para juzgar imparcialidad (Davis, 1999)

Si percibe que obtiene iguales resultados existe un estado de equidad, si por el contrario estos varían la situación es de inequidad o "injusticia", en el sentido de que la persona percibe que el otro obtiene más del trabajo a pesar de que ambos están aportando lo mismo (Muchinsky, 1999).

Según esta teoría, una consecuencia de la iniquidad percibida por el empleado es un incremento en la insatisfacción laboral.

Se han realizado investigaciones con respecto a la remuneración obtenida, resultando tres combinaciones producto de las comparaciones sociales: equidad, sobrepagados y subpagados. Si los empleados perciben equidad seguirán contribuyendo, según Adams, a aproximadamente el mismo nivel. Si se sienten sobrepagados se prevé que experimentarían un desequilibrio y buscarían la manera de restablecerlo quizá trabajando más intensamente, desestimando el valor de las retribuciones recibidas, pueden intentar convencer a otros empleados de exigir más retribuciones, o bien, elegir a otra persona con la cual compararse (Davis, 1999).

Los trabajadores que se creen subpagados buscan también reducir la sensación de "injusticia" utilizando las mismas estrategias pero algunas operan a la inversa. Pueden que reduzcan la cantidad o calidad de su productividad, magnifiquen el valor percibido de las retribuciones recibidas o negocien la obtención de más retribuciones reales. Pueden también como en el último caso de los sobrepagados optar por otra persona con la cual compararse más favorablemente y como última instancia también podrían abandonar su trabajo.

En cualquiera de los casos anteriores el individuo busca el grado de equidad y los resultados de las investigaciones han confirmado este hecho. Se ha encontrado que la subretribución produce insatisfacción, mientras que en cuanto a la condición de sobreremuneración los resultados no han sido consistentes (Davis, 1999).

D) Teoría del establecimiento de metas **Postulada por Edwin Locke en 1968**

Esta teoría propone que las metas designadas conscientemente por cada individuo son las que primordialmente determinan su comportamiento. Una meta es el objeto de una acción; es lo que una persona intenta obtener (Gibson, 1997)

De acuerdo con Locke las metas tienen la función de iniciar y dirigir el comportamiento, además de que proporcionan al individuo una guía sobre que tanto esfuerzo se pondrá en una tarea. Por lo tanto, las metas implican comportamientos intencionales en los que se ven envueltos procesos cognitivos, los cuales a su vez tienen tres atributos según describió Locke: (Muchinsky, 1999)

1. **Especificidad de la meta.** Es el grado de precisión cuantitativa (claridad) de la meta.
2. **Dificultad de la meta.** Es el grado de destreza o nivel de desempeño necesario.
3. **Intensidad de la meta.** Se refiere al proceso de establecer la meta o determinar como alcanzarla.

Establecida la meta, el individuo calcula la cantidad de esfuerzo requerido para alcanzarla. Según Locke, una vez que se han iniciado acciones dirigidas a conseguir una meta, el individuo continua hasta que la termina, lo que le retribuiría teóricamente en satisfacción por haberla alcanzado.

Esta teoría cuenta con pruebas empíricas que apoyan la relación entre el establecimiento de metas y el desempeño, aunque no se conocen datos específicos respecto a su afectación en la satisfacción laboral (Barrios, 1994).

E) Teoría de expectativas

Postulada por Víctor H. Vroom en 1964

Esta teoría afirma que cada persona es racional y capaz de tomar decisiones respecto a las actividades en las que pondrá esfuerzo, cuando dichas actividades le lleven a obtener recompensas deseadas.

Según lo anterior, la gente se forma expectativas acerca de la cantidad de esfuerzo que se ha de emplear en las distintas conductas posibles a seguir y sobre las recompensas que se pueden recibir a cambio, asignándole a cada alternativa una valencia o grado de atracción por alcanzar ese resultado (Ortega, 1996). Así, la línea de acción será la que tenga la valencia más fuerte o positiva. Entre mayor importancia tenga la meta deseada, mayor será la satisfacción que se experimente si se consigue dicha meta y mayor la insatisfacción si no se consigue.

La teoría sostiene que existe una relación entre el grado en que se desea una retribución (valencia), la estimación personal acerca de la probabilidad de que el esfuerzo resulte en un desempeño exitoso (expectativa) y la estimación personal acerca de la posibilidad de que el desempeño resulte en la recepción de la retribución (instrumentalidad) (Davis, 1999).

La **valencia**, se refiere a la intensidad con que una persona desea obtener la retribución, dicha valencia esta determinada por la experiencia del individuo y varía con el paso del tiempo de acuerdo a la satisfacción de antiguas necesidades y a la aparición de nuevas. Según Vroom, dado que las personas pueden tener preferencias positivas o negativas por un resultado, la valencia puede ser tanto positiva como negativa, es decir cuando una persona prefiere no alcanzar el resultado la valencia es negativa, si hay indiferencia respecto a éste la valencia es 0; así, la escala de valencia va de -1 a +1.

La **expectativa** es el grado de convicción de que los esfuerzos darán como resultado la realización de una tarea; es la probabilidad de una relación entre esfuerzo y desempeño y su valor puede variar de 0 a 1. Si un empleado no percibe posibilidad de que su esfuerzo lo conduzca al desempeño deseado la expectativa es de 0, por otro lado, si el empleado esta totalmente convencido de que su esfuerzo lo llevará a realizar la tarea debidamente su expectativa tiene valor de 1.

El nivel de expectativa de cada persona esta relacionado con la eficacia personal, es decir la certeza de poseer las capacidades necesarias para la ejecución de una tarea, una elevada eficacia personal genera una elevada evaluación de la expectativa. (Davis, 1999)

La **instrumentalidad** representa la certeza del empleado de que recibirá una retribución una vez cumplida su tarea. El empleado hace un juicio subjetivo sobre la probabilidad de que la organización valore su desempeño y ofrezca retribuciones con base a éste. El valor de la instrumentalidad va de 0 a 1, como se muestra en la figura 1.6.

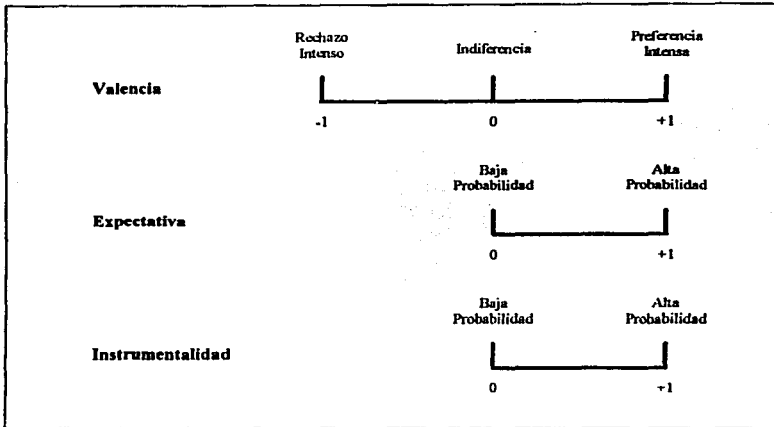


Figura 1.6.- Escala de valencia, expectativa e instrumentalidad (Davis, 1999)

Según esta teoría, la gente aprende a través de la experiencia, a conceder diferente valor a las retribuciones, así como a desarrollar estimaciones de expectativa e instrumentalidad tanto mediante su experiencia directa como a través de observaciones de lo que les ocurre a los demás. Como consecuencia las personas realizan un tipo de análisis costo beneficio de su comportamiento; si el beneficio estimado justifica el costo, entonces es probable que desempeñen un mayor esfuerzo. (Gibson, 1997)

A continuación se muestra un modelo elaborado por Davis (1999) en el que muestra la operación del modelo de expectativa (Figura 1.7), en él hace referencia a resultados primarios y secundarios.

Los resultados primarios se derivan directamente de la acción, en este caso del trabajo y podrían ser responsabilidad, logro, reconocimiento, calidad en el trabajo, etc. De los resultados primarios derivan los secundarios, los cuales están dados o controlados por

terceros; entre ellos encontramos sueldo, promociones, supervisión, seguridad en el trabajo, etc.

Según la teoría, los resultados se relacionan con un cierto grado de incertidumbre, ya que una persona no puede estar segura de que una acción dada lo llevara directamente a la retribución deseada, sino más bien hay una serie variable de resultados asociados que pueden no estar relacionados con la retribución pero que pueden generar resultados secundarios que llevarán a lo deseado. Otra causa de incertidumbre es, como se menciono, que muchos de los resultados se hallan bajo el control de terceros, de cuyas acciones el empleado no puede estar seguro.

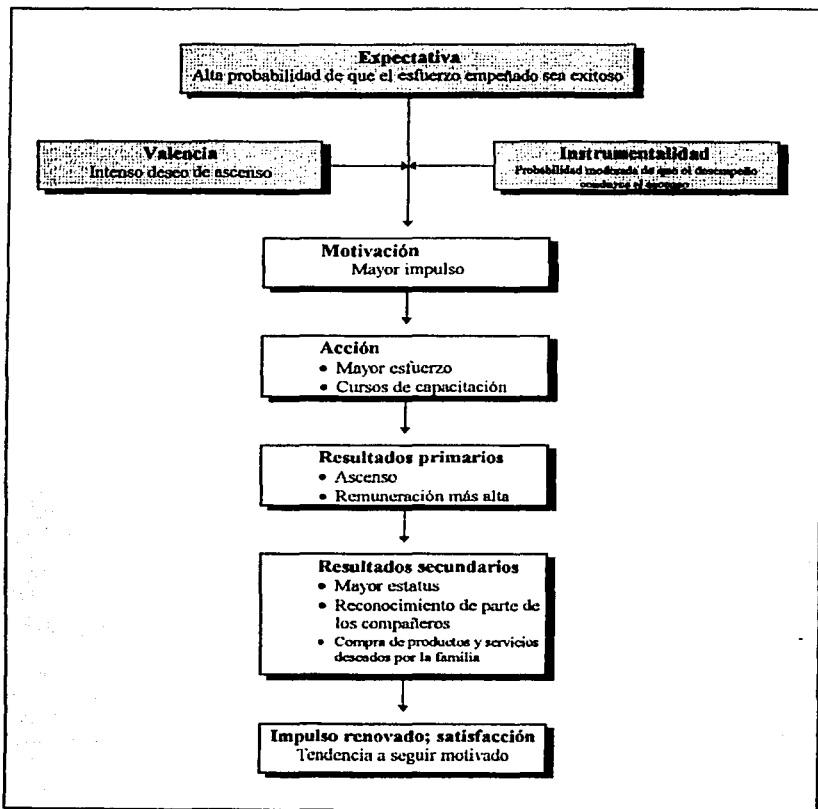


Figura 1.7.- Operación del modelo de expectativa (Davis, 1999)

Porter y Lawler apoyaron la teoría de las expectativas con ciertas variaciones, (Furnham, 1992), sostienen que más que centrarse en las necesidades, la satisfacción en el trabajo esta relacionada con la medida en que el trabajo proporcione o no a la gente lo que quiere, desea o valora. Así, un empleado examina lo que está obteniendo de su trabajo y lo compara con lo que valora en un empleo; cuando estas situaciones coinciden la satisfacción en el trabajo es el resultado.

Una variante de la teoría de Porter enfatiza que la comparación que realiza el individuo es entre lo que cree que "debe" recibir y lo que está recibiendo en realidad. La elaboración de lo que se debe recibir depende de la percepción que el individuo tenga respecto a lo que "invierte" en su trabajo y lo que obtiene, tomando también como referencia lo que otros reciben. En la medida en que el valor de la ecuación "lo que debo recibir - lo que recibo" es igual a cero, se obtiene satisfacción laboral.

La teoría ha sido sometida a abundantes investigaciones y los resultados han venido generalmente a corroborarla (Barrios, 1994). Sin embargo, surgen críticas respecto a la necesidad de desarrollar medidas confiables de valencia, expectativa e instrumentalidad.

El modelo anterior es la transición hacia la concepción cognoscitiva de la satisfacción. Esta última visión introduce la idea de que el individuo es capaz de reconocer su situación actual y representársela en otras condiciones, así como diferenciar entre situaciones reales e ideales. De acuerdo con lo anterior, los empleados no actúan debido solamente a sus impulsos internos, necesidades insatisfechas o a la aplicación de premios y castigos; son, en cambio, individuos pensantes cuyas convicciones, percepciones y estimaciones de probabilidad influyen poderosamente en su conducta.

CAPÍTULO II

ESTRÉS

2.1 El Estrés

El estrés es un agente psicológico que afecta a millares de personas en nuestros días.

El término estrés probablemente surgió alrededor del siglo XIV y aún cuando ha existido desde entonces, es difícil establecer los orígenes del concepto. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Ivancevich, 1989).

A mediados del siglo XIX el fisiólogo Claude Bernard, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, siendo esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcance la estabilidad de su medio interno. Según menciona Ivancevich (1989), esta sugerencia parecer ser uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el desequilibrio en el organismo, es decir, de someter a éste al estrés.

En la década de 1920, Walter Cannon, sugirió el término *homeostásis* para denotar el mantenimiento del medio interno. Consideró al estrés como una perturbación de dicha homeostásis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc. En sus trabajos se refirió a “niveles críticos de estrés”, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Lazarus, 1991).

El empleo actual del término estrés se debe a Hans Selye, quien inicialmente lo definió como “una respuesta no específica a prácticamente cualquier estímulo nocivo” (Ivancevich, 1989). El estrés para Selye no era una demanda ambiental (a la cual llamó estresor), sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda (Lazarus, 1991). A dicho grupo de reacciones las llamó Síndrome General de Adaptación. Posteriormente, se abundará en esta perspectiva.

Troch (1982) define al estrés como “el programa corporal de acomodación de la persona a situaciones nuevas, su respuesta no específica y estereotipada a todos los estímulos que trastornan su equilibrio personal”.

Ivancevich (1989) concibe al estrés como “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo, que plantea a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas”.

Taylor (1999) se refiere al estrés como “una experiencia emocional negativa acompañada por predecibles cambios bioquímicos, fisiológicos, cognitivos y de comportamiento que son dirigidos ya sea a alterar el evento estresante o a adaptarse a sus efectos”.

La concepción de estrés de McGrath afirma que "hay un potencial de estrés cuando se percibe que una situación presenta una demanda que amenaza con exceder las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla, bajo condiciones donde se espera una diferencia sustancial entre las recompensas y los costos asociados a satisfacer la demanda y los asociados a no satisfacerla". Desde este punto de vista el estrés se conceptualiza como un desequilibrio percibido entre las demandas y las capacidades de respuesta, en condiciones en las cuales el fallo en la satisfacción de las demandas tiene consecuencias importantes percibidas. Es decir, no se considera como un estímulo ni como una respuesta sino como una experiencia subjetiva (Alvaro, 1992).

Según Ivancevich (1989), las definiciones de estrés caen en una de tres categorías que se describen a continuación:

1. **Definiciones basadas en los estímulos.** Dentro de este tipo de definiciones se encuentra la siguiente: *estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión*. En este tipo de definiciones, el estrés es considerado como una situación o evento en el ambiente que tiene consecuencias potencialmente perturbadoras. Una idea subyacente a esta definición es que una situación libre de estrés es la ideal, pero diversas investigaciones han demostrado que un nivel adecuado de estrés produce un resultado positivo en los individuos (Troch, 1982). La figura 2.1 ilustra el tipo de definiciones basadas en los estímulos.

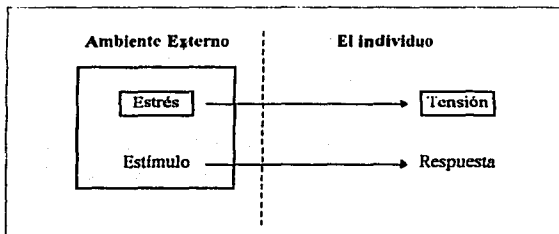


Figura 2.1.- Definición del estímulo del estrés (Ivancevich, 1989)

2. **Definiciones basadas en la respuesta.** Una definición de este grupo es: *estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental*, donde, un evento externo o una situación, ambos dañinos, pueden ser el estresor. Este tipo de definición tiene un defecto según Ivancevich (1989); se refiere a que el conocimiento del estresor no permite predecir la naturaleza de la respuesta de estrés, además, de que un mismo estresor puede asociarse con distintas respuestas de estrés a través del tiempo en un solo individuo. La figura 2.2 muestra la representación de este tipo de respuestas.

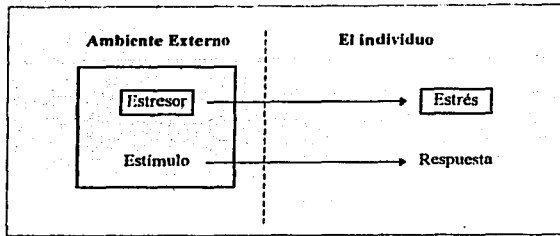


Figura 2.2.- Definición de la respuesta del estrés (Ivancevich, 1989)

3. **Definiciones basadas en el concepto estímulo-respuesta.** Este tipo de definiciones constituyen una combinación de las dos clases anteriores. Una definición de este grupo es: *estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.* La figura 2.3 representa este tipo de definiciones. Esta definición enfatiza la naturaleza particular de la relación entre la persona y su ambiente, considera al estrés como el resultado de una interacción única entre las condiciones de estímulo del ambiente y las respuestas que éstas provocan. La naturaleza de la respuesta está en función de los procesos psicológicos que intervienen y que son parte constitutiva del individuo, como son las diferencias individuales.

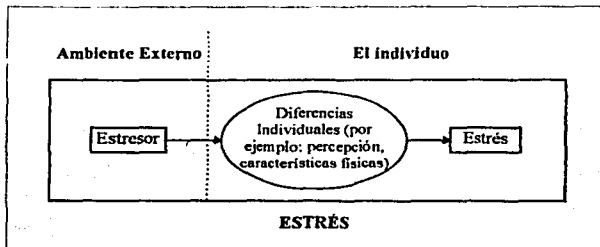


Figura 2.3.- Definición estímulo-respuesta del estrés (Ivancevich, 1989)

Esta última es una nueva forma de conceptualizar el estrés, ya que se toma en cuenta que los factores sociales y psicológicos tienen una influencia importante en él, al igual que son importantes para su aparición los factores personales, el afrontamiento y la valoración cognitiva que realiza el sujeto ante las demandas. De esta manera surge un concepto relacional del estrés en el cual se considera tanto al individuo como al contexto, dándole un lugar especial a la clase de relación que se establece entre los dos (Ocampo, 1996).

Con base en lo anterior, para la presente investigación se tomará la definición de estrés elaborada por Lazarus en la cual estipula que "el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar" (Lazarus, 1991).

Lazarus y Folkman (1991) consideran que para estudiar las causas generadoras de estrés psicológico en distintos individuos es necesario analizar dos procesos críticos que tienen lugar en la relación individuo-entorno; se refieren a la evaluación cognitiva y afrontamiento. La primera, es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante. Afrontamiento es el proceso a través del cual el individuo maneja las demandas de la relación individuo-ambiente que evalúa como estresantes y las emociones que ello genera. Esta posición será presentada en detalle posteriormente.

2.2 Psicofisiología del estrés

La adaptación que exige el afrontar el estrés da lugar a numerosas alteraciones bioquímicas y psicológicas. Dichas alteraciones son necesarias para dar una respuesta eficaz ante un evento estresante, pero pueden tener a largo o corto plazo consecuencias para la salud.

Cuando un evento es percibido como amenazante o nocivo esto es registrado como tal en la corteza cerebral (involucrada en la conducta y procesos mentales conscientes), la cual desencadena una serie de reacciones mediadas por esta evaluación. La información de la corteza es transmitida al hipotálamo el cual inicia la respuesta más temprana ante el estrés mediante la activación del sistema nervioso simpático, la activación de éste estimula a las glándulas suprarrenales, las cuales en consecuencia, secretan las catecolaminas, adrenalina y noradrenalina. Estos efectos se traducen en el sentimiento de sobresalto que usualmente experimentamos en respuesta al estrés. La activación del sistema nervioso simpático lleva a un incremento en la presión sanguínea, el ritmo cardiaco, la sudoración y la constricción de los vasos sanguíneos periféricos, entre otros cambios.

Adicionalmente a la activación del sistema nervioso simpático, se activa el sistema Hipotálamo-Pituitaria-Glándulas suprarrenales. El hipotálamo secreta el factor liberador de corticotropina (FLC), el cual influye a la glándula pituitaria para secretar la hormona adrenocorticotrópica (ACTH), en consecuencia, ésta estimula la corteza de las glándulas suprarrenales, las cuales en respuesta liberan corticoides. Particularmente, el cortisol actúa para conservar las reservas de carbohidratos y ayuda a reducir la inflamación en caso de una lesión. Adicionalmente, ayuda al cuerpo a regresar a un estado de balance después de un evento estresante. La activación de este circuito hormonal también produce elevación en la secreción de la hormona del crecimiento y la prolactina por la glándula pituitaria. Niveles elevados en la beta-endorfina y encefalina son encontrados en el cerebro en respuesta al estrés. Estas sustancias pueden jugar un papel importante en desórdenes relacionados con el

sistema inmunológico y padecimientos como la depresión (Taylor, 1999). Los componentes de la respuesta fisiológica se muestran en la figura 2.4.

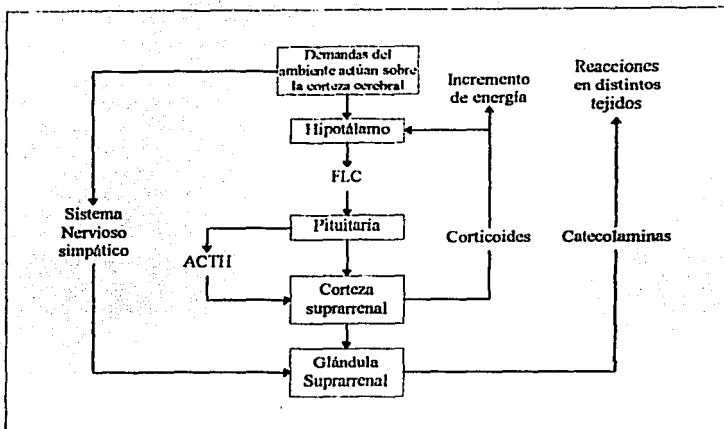


Figura 2.4.- Efectos fisiológicos del estrés (Taylor, 1999)

A pesar de que la movilización fisiológica descrita estaba destinada originalmente a preparar al organismo para dar una respuesta de huida o ataque, actualmente rara vez los eventos estresantes requieren de esta clase de ajustes. En consecuencia, en respuesta al estrés se experimentan los efectos del aumento repentino de catecolaminas en la circulación, lo que en muchos casos no sirve para el propósito para el que originalmente fue destinado, dichas catecolaminas, tienen efecto en la modulación del sistema inmunológico. A largo plazo, la descarga excesiva de adrenalina y noradrenalina puede llevar a la supresión de funciones inmunológicas, produciendo cambios hemodinámicos como incremento de la presión sanguínea y variaciones en los ritmos cardíacos normales como son arritmias, que puede ser precursoras de muerte súbita; así mismo, se puede producir desequilibrio neuroquímico que puede contribuir al desarrollo de desórdenes psiquiátricos.

La secreción prolongada de cortisol ha sido asociada a la destrucción de neuronas en el hipocampo; esta destrucción puede llevar a problemas en la memoria y concentración. La activación prolongada del circuito Hipotálamo-Pituitaria-Glándulas suprarrenales (HPG) es común en la depresión (Taylor, 1999).

El organismo lleva a cabo movilización ante situaciones de estrés, lo que requiere de un gasto importante de energía, cuando dichas movilizaciónes se dan de manera prolongada pueden resultar consecuencias negativas como las mencionadas anteriormente.

2.3 Modelos existentes de estrés

A) Modelo bioquímico

Postulado por Hans Selye en 1926

Selye fue el investigador que aportó los fundamentos de gran parte de la actual corriente de pensamiento e investigación en torno al estrés (Ivancevich, 1989). Introdujo el término de estresor para referirse a un estímulo y el de estrés para referirse a la respuesta. Esta respuesta la consideró no específica a cualquier demanda planteada al organismo. Su concepto de estrés fue aplicado a fenómenos de naturaleza fisiológica, con énfasis particular en las funciones endócrinas. A este tipo de reacciones del organismo, Selye las llamó Síndrome General de Adaptación (Ocampo, 1996).

Selye le denominó *síndrome* porque es un conjunto de signos y síntomas que se manifiestan de manera conjunta y son interdependientes. Lo llamó *general*, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo. *Adaptación* se refiere a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Selye determinó que cuando un organismo enfrenta un estresor se moviliza de inmediato. La respuesta en sí misma es inespecífica con respecto al estresor esto es, que independientemente de la causa amenazante, el individuo responderá con el mismo patrón de reacciones fisiológicas (Taylor, 1999).

El Síndrome General de Adaptación consiste en tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (Ivancevich, 1989).

1. **Fase de Alarma.** En esta fase se da una activación del organismo destinada a obtener mayor energía para defenderse. Durante la alarma, se activa el sistema nervioso simpático. Se libera adrenalina, aumentan el ritmo cardiaco y la presión sanguínea, la respiración se acelera, se activan las glándulas sudoríparas y el sistema gastrointestinal reduce su actividad, en tanto la sangre se dirige de los órganos internos hacia los músculos esqueléticos, así mismo se activan los mecanismos de coagulación sanguínea. Como respuesta a corto plazo, estas reacciones ante una situación de emergencia son adaptativas, pero muchas de las situaciones a las que nos enfrentamos en la actualidad, involucran exposición prolongada al estrés (Brannon, 1997). Si la amenaza es breve el Síndrome General de Adaptación no irá más allá de este estado, si por el contrario, no es efímero y puede sobrellevarse se pasa a la segunda fase (Ivancevich, 1989).
2. **Fase de Resistencia.** En este periodo el organismo identifica el sistema u órgano mejor dotado para afrontar la amenaza que representa el estresor. Los cambios asociados al estado de alarma se extinguen y son reemplazados por otros, característicos de la estrategia que adopte el individuo (Ivancevich, 1989). En esta fase el organismo se adapta al estresor. La duración de este estado depende de la severidad del estresor y de la capacidad adaptativa del organismo. Durante esta etapa, las personas dan la

aparición de normalidad pero fisiológicamente el funcionamiento interno del cuerpo es anormal. El estrés continuo causará continuos cambios neurológicos y hormonales. Dada que la capacidad para resistir el estrés es finita se llega al estado de agotamiento (Brannon, 1997).

3. **Fase de Agotamiento.** Al final, la habilidad del organismo para resistir al estresor es reducida y resulta en deterioro. Esta fase está caracterizada por activación del sistema nervioso parasimpático. Bajo condiciones normales la activación de éste sistema mantiene el funcionamiento del cuerpo en balance, en la fase de agotamiento, sin embargo, el funcionamiento se encuentra en un nivel anormalmente bajo para compensar la activación simpática anormalmente alta que lo precedió. De acuerdo con Selye el agotamiento frecuentemente resulta en depresión y en ocasiones incluso en la muerte (Brannon, 1997). La figura 2.5 ilustra las fases del Síndrome General de Adaptación.

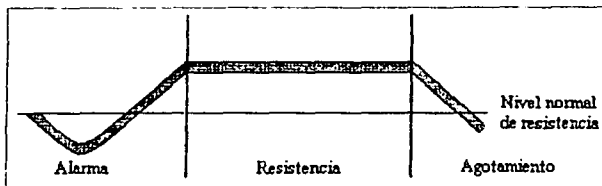


Figura 2.5.-Fases del Síndrome General de Adaptación (Taylor, 1999)

El modelo de Selye ha sido criticado por el limitado rol que asigna a los factores psicológicos, investigadores en la actualidad postulan que la apreciación psicológica de los eventos es importante en la determinación de estrés. Más aún, la manera en que la gente responde al estrés, está substancialmente influenciada por su personalidad, percepción y constitución biológica (Taylor, 1999). Pese a sus limitaciones, con el modelo de Selye se popularizó el concepto de estrés en el vocabulario científico y se iniciaron investigaciones en diversas áreas de la medicina y posteriormente se empezaron a estudiar y observar los correlatos psicológicos y sociológicos del estrés (Lazarus, 1991).

B) Modelo psicosomático

Postulado por Dunbar, Alexander y Grinker en 1950

Según este modelo, las tensiones y el sobreesfuerzo que inciden en un sistema del cuerpo tiene consecuencias patológicas en otros sistemas corporales. Particularmente el modelo psicosomático intenta descubrir cómo reacciones fisiológicas son inducidas por procesos psicológicos, así como determinar la relación existente entre ambos.

Este modelo ha sido criticado debido al hecho de haber fundamentado con pocos datos la idea excesivamente simplista de que varios tipos de enfermedad, tales como úlceras y

colitis, podrían explicarse sobre la base de formas especiales de procesos psicodinámicos. Como consecuencia, se intentó utilizar las formulaciones psicodinámicas para identificar "una personalidad ulcerosa", una "personalidad migrañosa", una "personalidad colítica", etc. En la actualidad se ha dado una mayor importancia al papel de los factores ambientales en la aparición de la enfermedad, perdiendo influencia los factores psicoanalíticos (Lazarus, 1991).

C) Modelo de desastre

Postulado por Janis en 1954

Janis propuso un modelo explicativo del estrés en el que analiza las respuestas psicológicas de los individuos durante eventos traumáticos. El modelo consta de tres segmentos principales: el evento desastroso, la respuesta psicológica a éste por parte de los individuos, y los determinantes intrapsíquicos y situacionales de tales respuestas (Ivancevich, 1989).

La manera en que el individuo responde al evento desastroso, según Janis, depende de las expectativas previamente formadas en cuanto a las formas de evitar situaciones peligrosas, la cantidad y calidad de un entrenamiento previo que la persona haya recibido con respecto a estrategias defensivas y tácticas para afrontar peligros, niveles crónicos de ansiedad, intensidad de la necesidad de dependencias personales y la percepción del rol que desempeña en la situación.

Las relaciones que presenta Janis en su modelo se basan en la investigación en víctimas de ataques aéreos en tiempos de guerra y en pacientes en la etapa previa a las intervenciones de cirugía mayor. Son individuos sometidos a eventos sumamente traumáticos que requieren de la utilización de gran parte de sus recursos para el afrontamiento.

C) Modelo de adaptación

Postulado por Mechanic en 1972

Mechanic concibió al estrés como las respuestas de incomodidad manifestadas por las personas en situaciones particulares. El autor, sostuvo que el hecho de que una situación sea estresante o no depende de cuatro factores: la habilidad y capacidad de la persona, las habilidades y limitaciones resultantes de las prácticas y tradiciones del grupo a que pertenece, los medios que ofrece el ambiente social a los individuos y, finalmente, los determinantes de dónde y cómo una persona puede utilizar esos medios (Ivancevich, 1989).

En el modelo se sugiere que cuando la gente se siente poco preparada para afrontar una situación, puede experimentar incomodidad. Estos sentimientos pueden traducirse en carencia de conocimientos y habilidades, incertidumbre ante la situación o rasgos de índice particular como poca confianza en sí mismo.

Dimon (1982) sugiere que la persona tiene fallas en la adaptación cuando hay una discrepancia entre demandas y capacidades, respecto a esto, Mechanic señala, que la magnitud de la discrepancia determina, en parte el estrés que experimenta la persona (Alvaro, 1992).

Ivancevich (1989) menciona como limitación de éste modelo, el que Mechanic ignora cómo la gente percibe la situación.

E) Modelo ocupacional Postulado por House en 1974

El modelo de House indica que la experiencia de estrés constituye una respuesta subjetiva, resultante de las condiciones sociales y las características personales. Las características de las situaciones sociales también pueden determinar el grado en que una situación potencialmente estresante se traduce en estrés susceptible de ser percibido. La figura 2.6 muestra la operación del modelo de House.

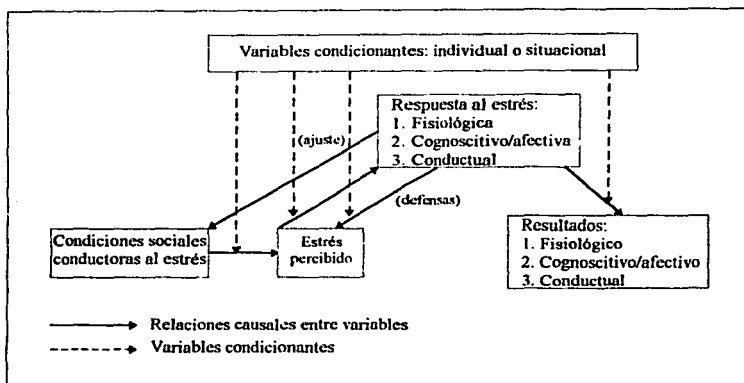


Figura 2.6.- Modelo de estrés ocupacional de House (Ivancevich, 1989).

House sugiere que la relación entre condicionantes sociales y consecuencias, como padecimientos cardiacos, es influida por la forma en que percibe la situación el individuo y también, que el significado percibido de las condiciones objetivas depende, tanto de la naturaleza de la persona, como de la naturaleza de la situación social. Así mismo sugiere, que cierto número de individuos que experimentan el mismo grado de estrés subjetivo, rara vez manifestaran el mismo tipo de consecuencias. Considera que el aspecto crucial es cómo los individuos se adaptan a la situación. Las respuestas al estrés percibido pueden ser psicológicas (cognoscitivas-afectivas) y/o conductuales (Ivancevich, 1989).

F) Modelo de ambiente social Postulado por Kahn en 1964

Kahan y colaboradores desarrollaron un modelo teórico sobre el proceso del estrés basado en el ambiente social. La figura 2.7 muestra la secuencia de dicho modelo.

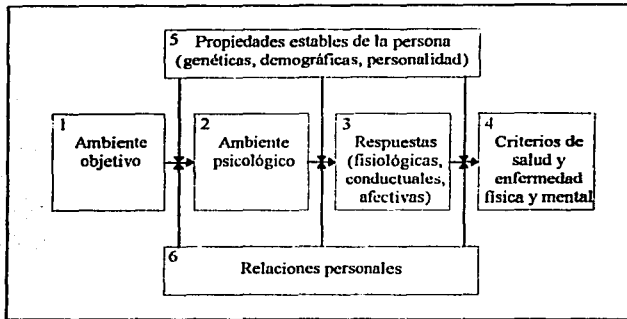


Figura 2.7.- Modelo de Kahn y colaboradores para el estudio del estrés (Alvaro, 1992).

El modelo postula que el ambiente objetivo tiene un efecto causal sobre el ambiente percibido, psicológico. Si el sujeto no puede afrontar la demanda percibida, experimentará un desequilibrio entre la demanda y su capacidad de respuesta, con lo que aparece la experiencia de estrés.

El modelo también supone que la experiencia de estrés tiene un efecto causal sobre las respuestas inmediatas del sujeto, tales como tensión laboral, insatisfacción laboral, absentismo o cambios fisiológicos como un incremento de la presión sanguínea. Además se postula que estas respuestas, si permanecen durante un amplio período de tiempo o aparecen frecuentemente, tendrán un efecto sobre la salud general del sujeto.

Finalmente, se consideran también dos grupos de factores moduladores: las características de personalidad de los sujetos, y las relaciones interpersonales que se mantienen con individuos relevantes para la persona. Estos factores moduladores pueden contribuir a explicar cómo diferentes individuos confrontados ante las mismas demandas, las experimentan y responden a ellas de diferente manera (Alvaro, 1992).

G) Modelo de proceso
Postulado por McGrath en 1976

McGrath propuso un modelo de estrés orientado hacia el proceso. Considera la situación de estrés como un ciclo de cuatro etapas, un circuito cerrado, que principia en las condiciones del ambiente físicosocial. Cuando un individuo percibe que una situación dada, de permanecer inalterable conduciría a determinado estado indeseable, se convierte en una situación estresante. En este caso, la persona elige alguna respuesta alternativa, con la intención de modificar la situación para hacerla menos estresante (Ivancevich, 1989). La figura 2.8 presenta el modelo de proceso.

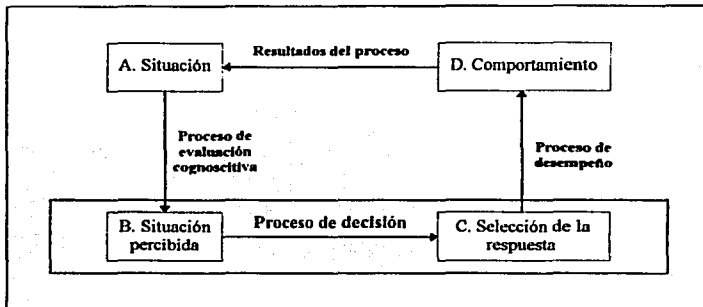


Figura 2.8.- Modelo de proceso de estrés (Ivancevich, 1989)

En la etapa de evaluación cognoscitiva el individuo aprecia una situación, en forma exacta o inexacta. El proceso de decisión establece un vínculo entre la situación percibida, las opciones plausibles y la elección de una respuesta o un conjunto de respuestas para afrontar los rasgos indeseables de la situación. El proceso de desempeño da por resultado un conjunto de conductas que pueden evaluarse cualitativa y cuantitativamente. En los resultados del proceso se establece una relación entre la conducta y la situación.

El grado en el que una respuesta elegida produce una conducta deseada, depende de la habilidad de la persona para llevar tal respuesta a la práctica y de la medida en que la conducta genere cambios deseados (o indeseados) en la situación. Esto, a su vez, depende del nivel de desempeño, así como del desempeño de otros relacionados con la persona y del desempeño de oponentes a ella (Ivancevich, 1989).

H) Modelo cognitivo

Postulado por Richard Lazarus en 1966

Lazarus sostiene que “el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus, 1991).

En el modelo propuesto por Lazarus (1966), la interpretación de un evento estresante es más importante que el evento en sí mismo y dado que dicha interpretación varía de individuo a individuo, las personas diferirán en su sensibilidad y vulnerabilidad al estrés así como en su reacción ante éste.

Las diferencias encontradas en distintos individuos ante situaciones similares se pueden entender tomando en cuenta los procesos cognitivos que sirven como mediadores entre el estímulo (estrés) y la reacción (afrentamiento). Aún cuando Lazarus (1991) reconoce que algunas diferencias individuales observadas son resultado de las diferencias en el entorno, afirma que esto no puede explicar la totalidad de las variaciones. Para el autor, tomando en cuenta argumentos de Lewin, lo que realmente importa es la “situación psicológica”, resultado de la interacción entre el entorno y los factores del individuo.

Adicionalmente, menciona que el proceso de evaluación es necesario para poder sobrevivir, es decir que el hombre necesita distinguir entre las situaciones que le dañan, amenazan, retan o nutren. Es este proceso de evaluación cognitiva la que media la reacción del individuo (Lazarus, 1991).

Según Lazarus y Folkman, “la evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características (valores, compromisos, estilos de pensamiento y percepción) y el entorno cuyas características deben predicirse e interpretarse”. Se considera a dicha evaluación como el proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provocará en el individuo, hace referencia a las repercusiones y tiene lugar de forma continua durante todo estado de vigilia.

Con el objeto de diferenciar dos aspectos básicos de la evaluación, se manejan dos términos para ésta, la evaluación primaria y la evaluación secundaria (Lazarus, 1991).

Evaluación primaria. En esta evaluación el individuo determina el significado del evento, es decir, se pregunta si la situación le beneficia o perjudica y en que forma, así como si el evento se refiere al momento actual o al futuro. Se pueden hacer tres clases de evaluación primaria.

1. **Irrelevante.** En este caso el individuo percibe que el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para él. La persona no siente interés por las posibles consecuencias, es decir, el encuentro no implica valor, necesidad o compromiso.

2. **Benigna-positiva.** Esta evaluación tiene lugar si las consecuencias de la situación preservan o logran el bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo. Este tipo de evaluación se caracteriza por generar emociones placenteras.
3. **Estresante.** Esta evaluación incluye aquellas que significan pérdida/daño, amenaza y/o desafío. Se considera **daño o pérdida** a la evaluación de algún perjuicio que ya ha recibido el individuo, como haber sufrido una lesión o enfermedad incapacitante, algún daño en la autoestima o haber perdido a algún ser querido. La **amenaza** se refiere a la evaluación de aquellos daños o pérdidas que aún no han ocurrido pero que se prevén, de tal forma que permite el afrontamiento anticipativo. El **desafío** implica una valoración de las fuerzas necesarias para vencer la confrontación, lo que se caracteriza por generar emociones placenteras como excitación y regocijo. Lazarus menciona que las evaluaciones de amenaza y de desafío difieren entre sí por sus componentes cognitivos y afectivos pero pueden ocurrir de forma simultánea.

Evaluación secundaria. Es la evaluación de las propias habilidades de afrontamiento y recursos así como si serán suficientes para enfrentar el daño, amenaza o desafío. La evaluación secundaria es un complejo proceso evaluativo de aquellas opciones afrontativas por el que se obtiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera así, como la seguridad de que se puede aplicar una estrategia particular o grupo de ellas en forma efectiva (Lazarus, 1991).

Las evaluaciones primarias y secundarias interactúan entre sí determinando el grado de estrés y la intensidad y calidad de la respuesta emocional. La figura 2.9 muestra la experiencia de estrés tomando en cuenta la evaluación cognitiva de un evento estresor.

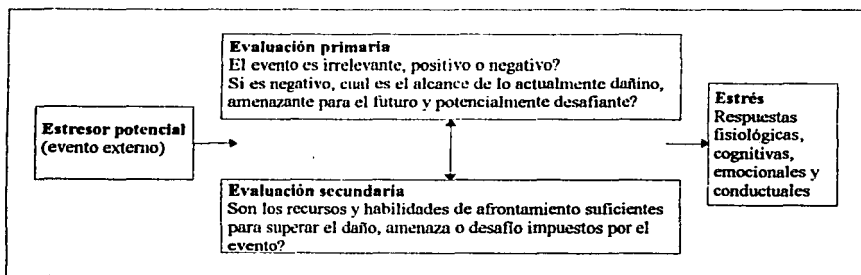


Figura 2.9.- Experiencia de estrés (Taylor, 1999)

Adicionalmente a la evaluación existe la reevaluación, este concepto hace referencia a un cambio introducido en la evaluación inicial en base a la nueva información recibida del entorno y/o a la información que se desprende de las propias reacciones de éste. Esta reevaluación es una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa y que es capaz

de modificarla, pudiendo eliminar la tensión del individuo o bien aumentarla (Lazarus, 1991).

Un concepto relacionado estrechamente con el de evaluación cognitiva es el de vulnerabilidad. Lazarus (1991), menciona que frecuentemente la vulnerabilidad es definida en función de la suficiencia de los recursos del individuo. Por ejemplo, Murphy y Moriarty (1976) la definen como el conjunto de recursos físicos, psicológicos y sociales de los que dispone el individuo para hacer frente a las demandas adaptativas del medio.

Sin embargo, para Lazarus, la insuficiencia de recursos es una condición necesaria más no suficiente para determinar la vulnerabilidad psicológica. Este autor sostiene que dicha insuficiencia hará vulnerable al individuo solo cuando haga referencia a algo que realmente le importa de forma particular. Así, concluye que "la vulnerabilidad psicológica no viene determinada solamente por un déficit de recursos, sino por la relación entre la importancia que las consecuencias tengan para el individuo y los recursos de que disponga para evitar la amenaza de tales consecuencias".

Existen factores que influyen en la evaluación cognitiva, se pueden dividir en factores personales y factores situacionales. En los factores personales se hallan los compromisos y las creencias. Los primeros, son expresión de aquello que es importante para el individuo y determina sus decisiones.

Los compromisos afectan la evaluación dirigiendo o apartando a los individuos de situaciones que representan beneficio, amenaza o daño, mediante la adaptación de su sensibilidad a las señales emitidas por el entorno. Cuanto más profundo es un compromiso mayor es la probabilidad de amenaza y de desafío, así mismo la intensidad del compromiso contraído puede inducir al individuo a determinadas acciones adaptativas que pueden aportarle esperanza.

Las creencias determinan también, la forma en que una persona evalúa lo que ocurre u ocurrirá a su alrededor. Existen creencias sobre el control personal, dichas creencias hacen referencia al grado en que una persona asume que puede controlar los acontecimientos y las situaciones importantes. Así mismo, existen creencias existenciales que ayudan a la gente a buscar significado a la vida y a conservar la esperanza, a pesar de sus experiencias dolorosas (Lazarus, 1991).

Las creencias se refieren a aquello que uno piensa que es verdad, al margen de que le guste o le merezca desaprobación; los compromisos reflejan valores, es decir, aquello que uno prefiere o considera deseable (Lazarus, 1991).

En cuanto a los factores situacionales encontramos la novedad e incertidumbre. Una situación nueva será capaz de provocar amenaza sólo si ciertos aspectos de ella se han relacionado alguna vez con el daño. La incertidumbre se refiere a cómo la probabilidad de que ocurra un acontecimiento influye en su evaluación, es decir, que el acontecimiento incierto por sí mismo puede ser una fuente de ansiedad y de tensión. El hecho de no saber

con certeza si va a ocurrir o no un acontecimiento determinado, puede dar lugar a un dilatado proceso de evaluación y reevaluación que genere pensamientos, sentimientos y conductas conflictivas, que a su vez, crean sentimientos de desesperanza y finalmente confusión. Cuanto más cargado de significado esté un acontecimiento, mayor probabilidad existe de que estos efectos se den con intensidad, por lo menos hasta el punto en que no son controlados por procesos cognitivos de afrontamiento (Lazarus, 1991).

Factores temporales también tienen efecto en la evaluación que se realiza de un acontecimiento. Como factores temporales encontramos, la inminencia, la duración y la incertidumbre (Lazarus, 1991).

Generalmente, cuanto más **inminente** es un acontecimiento más urgente e intensa es su evaluación. Igualmente, cuanto menos inminente resulta, más complejo es el proceso de evaluación correspondiente. Aunque el tiempo puede aumentar la sensación de amenaza, también puede permitir al individuo dominarla mediante el afrontamiento cognitivo de las demandas de la situación, en cuyo caso el aumento del tiempo de anticipación puede producir una reducción en las reacciones desarrolladas ante el estrés (Lazarus, 1991).

La **duración**, se refiere al tiempo que persiste un acontecimiento estresante. La exposición prolongada a un evento estresante puede llevar al individuo a un estado de agotamiento, según el modelo de Selye, sin embargo, se ha encontrado que los estresantes crónicos no abocan inevitablemente a esta etapa, sino que en ocasiones conducen a lo que conocemos como habituación, refiriéndonos a esta como la disminución de respuesta conductual o fisiológica. Dicha habituación puede ser una consecuencia del afrontamiento cognitivo, es decir, la persistencia de un estresante crónico puede dar al individuo la oportunidad de aprender a afrontar sus demandas o a evitar o distanciar al agente estresante; se desarrollan nuevos recursos, se reordenan los compromisos contraindicados, se abandonan viejos objetivos y se buscan otros nuevos. Los efectos perjudiciales de un estresante crónico pueden por tanto, estar mediados por la reevaluación y el afrontamiento (Lazarus, 1991).

La **incertidumbre** se refiere al desconocimiento de cuando se va a producir un acontecimiento dado. La evidencia de investigación sugiere que la incertidumbre temporal genera una actividad de afrontamiento que reduce las reacciones al estrés.

2.4 Afrontamiento del estrés

Cuando un individuo se enfrenta a situaciones estresantes, desarrolla estrategias para enfrentar las demandas que se le presentan. Dichas estrategias difieren dependiendo de la situación así como de la evaluación que se haga de ésta y le permiten al individuo dominar, tolerar, minimizar, aceptar o incluso ignorar aquello que no puede vencer.

Lazarus y Folkman (1991) definen al afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las

demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Etapas en el proceso de afrontamiento

Ante situaciones de amenaza, generalmente se definen tres etapas en el proceso de afrontamiento: anticipatoria, de impacto y de postimpacto. La amenaza al bienestar se evalúa de forma distinta en las distintas etapas del proceso, lo que da lugar a distintas formas de afrontamiento.

1. **Anticipación.** En esta etapa el acontecimiento no ha ocurrido. Los aspectos principales a evaluar incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el momento en que ocurrirá y la naturaleza de lo que ocurra. Así mismo, se evalúa si el individuo puede manejar la amenaza, hasta que punto puede hacerlo y de que forma.
2. **Impacto.** En este período el individuo empieza a comprobar si el acontecimiento es igual o peor de lo que anticipaba y en qué aspectos. En algunas situaciones la energía del sujeto queda tan concentrada en la acción-reacción que tarda un tiempo considerable en darse cuenta de lo que ocurre y en valorar su importancia. Encontrar diferencias no esperadas en cuanto al control que puede ejercerse sobre el acontecimiento puede dar lugar a una nueva reevaluación de su importancia que puede persistir hasta la etapa de postimpacto (Lazarus, 1991).
3. **Postimpacto.** En esta fase surgen nuevas consideraciones a cerca de cómo reaccionar psicológica y materialmente después del daño, la importancia personal de lo que ha ocurrido, las nuevas demandas, amenazas y desafíos que vendrán y si se puede volver al estado en que se encontraba o no. Aún cuando el acontecimiento estresante haya terminado, su final suscita un conjunto de nuevos procesos anticipatorios (Lazarus, 1991).

Funciones del afrontamiento

El afrontamiento incluye más que la resolución de un problema y su desarrollo efectivo, es decir, el afrontamiento se refiere a los esfuerzos para manejar demandas, sin tomar en cuenta el éxito de aquellos esfuerzos (Alvaro, 1992).

Las funciones del afrontamiento se diferencian en función del objeto al que se dirigen. Existe el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema y el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional a que el problema da lugar. El primero es llamado afrontamiento dirigido al problema y el segundo afrontamiento dirigido a la emoción (Lazarus, 1991).

1. **Afrontamiento dirigido a la emoción.** Este tipo de afrontamiento tiene más probabilidad de aparecer cuando ha habido una evaluación de que no se puede hacer nada para modificar las condiciones lesivas, amenazantes o desafiantes del entorno. En este caso los procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional incluyen estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos. Algunas formas cognitivas de este tipo de afrontamiento modifican la forma de vivir una situación sin cambiarla objetivamente; estas estrategias equivalen a hacer una reevaluación y le ayudan al individuo a reducir la sensación de amenaza (Lazarus, 1991).
2. **Afrontamiento dirigido al problema.** Esta forma de afrontamiento es susceptible de aparecer cuanto las condiciones se evalúan como posibles de cambiar. Las estrategias utilizadas en este caso, están dirigidas a la definición del problema, a la búsqueda de soluciones alternativas, a la consideración de tales alternativas en base a su costo y a su beneficio, selección y aplicación. Según Kahan, (Lazarus, 1991), hay dos grupos principales de estrategias dirigidas al problema: las que hacen referencia al entorno y las que se refieren al sujeto. En el primer grupo se encuentran aquellas estrategias dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, recursos, procedimientos, etc., y en el segundo grupo se incluyen estrategias encargadas de los cambios motivacionales o cognitivos, como la variación en el nivel de aspiraciones, la búsqueda de canales distintos de gratificación, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de recursos y procedimientos nuevos.

En una investigación realizada por Lazarus y Folkman (1980) dirigida a recolectar datos referentes a las conductas y pensamientos que las personas utilizaban para afrontar acontecimientos estresantes habituales en la vida, los resultados mostraron que los sujetos participantes utilizaron ambos tipos de estrategias, dirigidas al problema y dirigidas a la emoción, en prácticamente todas las situaciones estresantes, solo una mínima parte utilizó ante determinadas situaciones un solo tipo de estrategias. Esto demuestra que las personas utilizan ambos tipos de estrategias para afrontar las demandas internas y/o externas originadas por las situaciones estresantes de la vida real (Lazarus, 1991).

Recursos para el afrontamiento

El afrontamiento viene determinado por la evaluación cognitiva, pero la forma en que el individuo realmente afronte la situación dependerá principalmente de los recursos de que disponga y de las limitaciones que dificulten el uso de tales recursos en el contexto de una interacción determinada. Es decir, el que una persona tenga suficientes recursos no solo significa que dispone de un gran número de ellos, sino que también tiene la habilidad para aplicarlos ante las distintas demandas del entorno (Lazarus, 1991).

Las categorías de recursos para el afrontamiento incluyen: recursos físicos, recursos psicológicos, aptitudes, recursos sociales y recursos materiales.

1. **Recursos físicos.** En estos recursos encontramos la salud y la energía, ya que ciertamente facilitan el afrontamiento, es decir, es más fácil para una persona afrontar una situación cuando se encuentra bien que cuando se encuentra mal, por ejemplo una persona enferma y debilitada tiene menos energía para hacer frente a un problema. Sin embargo, las personas frágiles o enfermas, cansadas o débiles generalmente pueden movilizarse lo suficiente como para afrontar una situación cuando lo que se halla en juego es suficientemente importante para ellas (Lazarus, 1991).
2. **Recursos psicológicos.** Este tipo de recursos se refieren a las creencias que sirven de base para la esperanza y que favorecen el afrontamiento en condiciones adversas. La esperanza puede ser alentadora por la creencia de que la situación puede ser controlable, de que se puede cambiar o de que los esfuerzos realizados serán eficaces. Sin embargo, no todas las creencias sirven para el afrontamiento, algunas, incluso pueden disminuirlo o inhibirlo, por ejemplo, una creencia negativa sobre la propia capacidad para ejercer control sobre una situación o sobre la eficacia de una determinada estrategia puede disminuir la capacidad de afrontar los problemas. Dentro de los recursos psicológicos también encontramos los compromisos, estos son importantes ya que el individuo se ve impulsado hacia el afrontamiento activo, y a la vez, resulta más apto para ponerlo en práctica (Lazarus, 1991).
3. **Aptitudes.** Dentro de estos recursos encontramos las técnicas sociales y de resolución de problemas. Las técnicas de resolución de problemas incluyen la habilidad para conseguir información, analizar las situaciones, examinar posibilidades alternativas, predecir opciones útiles para obtener los resultados deseados y elegir un plan de acción apropiado. Estas técnicas derivan de otros recursos como experiencias previas, almacenamiento de información, habilidades cognitivo-intelectuales para aplicar esa información y capacidad de autocontrol. Las técnicas sociales se refieren a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás de una forma socialmente adecuada y efectiva. Estas técnicas facilitan la resolución de problemas en coordinación con otras personas, aumentan la capacidad de atraer su cooperación o apoyo y aportan al individuo un control más amplio sobre las interacciones sociales. La importancia de las habilidades sociales se encuentra en el preponderante papel de la actividad social en la adaptación humana (Lazarus, 1991).
4. **Recursos sociales.** El entorno social proporciona los recursos vitales con los que el individuo puede y debe conseguir sobrevivir y evolucionar. El que un individuo se encuentre integrado en una estructura social es esencial para que pueda sentirse bien con respecto así mismo y a su vida. Dentro de estos recursos sociales se encuentra el apoyo social, éste se refiere a la naturaleza de las interacciones que ocurren en las relaciones sociales, especialmente la forma como son evaluadas por el individuo en cuanto a su calidad de soporte (Sarason, Levine y Bashan, 1983). El apoyo social actúa como un freno inmediato del estrés y de sus consecuencias somáticas, puede ser útil para prevenir el estrés al hacer que las experiencias dañinas o amenazantes lo parezcan menos, o bien proporcionando recursos valiosos para su afrontamiento (Lazarus, 1991).

Schaefer y colaboradores (1982), distinguieron tres tipos de funciones del apoyo social:

a) **Apoyo emocional.** En este tipo de apoyo se incluye la vinculación que existe entre los individuos, la posibilidad de confiar y contar con alguien, lo que contribuye a la sensación de ser amado o cuidado.

b) **Apoyo tangible.** Incluye la ayuda directa hacia otra persona, como prestar servicios, otorgar préstamos, regalos, facilitar un empleo, entre otros.

c) **Apoyo informacional.** Se refiere a proporcionar información que le permita al individuo conocer cual va siendo el resultado de sus actos o le avise sobre algo en particular.

La importancia del apoyo social que recibe o cree recibir un individuo radica en la suposición básica de que en igualdad de condiciones, las personas tendrán una moral más elevada, un estado de salud más adecuado y funcionarán mejor siempre que reciban o crean recibir dicho apoyo cuando lo necesitan (Lazarus, 1991).

Actualmente existen investigaciones en las que se reconoce la existencia de un apoyo social escaso en la aparición de alteraciones de la salud que van desde la neurosis (Henderson et al., 1978) y complicaciones del embarazo (Nuckolls et al., 1972) hasta la mortalidad en general (Berkman y Syme, 1979) (Lazarus, 1991). Sin embargo, hay que tomar en cuenta que las relaciones sociales también son fuentes productoras de estrés, por lo que el balance entre costos y beneficios del apoyo social variará de una situación estresante a otra.

5. **Recursos materiales.** Estos recursos se refieren al dinero y bienes y servicios que pueden adquirirse con él. Los recursos económicos incrementan las opciones de afrontamiento ya que proporcionan el acceso a la asistencia legal, médica, financiera, etc. Estos recursos reducen las vulnerabilidad del individuo ante la amenaza y de esta forma se facilita un afrontamiento efectivo (Lazarus, 1991).

La figura 2.10 muestra un diagrama del proceso de afrontamiento.

Limitaciones en el uso de los recursos de afrontamiento

La complejidad de las demandas del medio puede en ocasiones exceder los recursos del individuo, sin embargo, algunas veces, la persona tiene los recursos adecuados pero carece de las habilidades para utilizarlos o no lo hace por las consecuencias conflictivas o perturbantes adicionales que podría acarrear su uso. En este caso juegan un papel muy importante los valores, las creencias internalizadas y las normas culturales, ya que son estos condicionantes los que sirven como parámetros que determinan cuando ciertas conductas y ciertos sentimientos son apropiados o no.

El ambiente, también puede impedir el uso apropiado de los recursos de afrontamiento, por ejemplo, dado que muchos recursos son finitos, hay que planear como distribuirlos y, en ocasiones las condiciones del medio no permiten la utilización de los recursos de acuerdo a la planificación que contemplaba el individuo.

El uso de los recursos también se ve limitado por el grado de amenaza que experimenta la persona. Cuanto mayor es la amenaza, más primitivos y desesperados o regresivos tienden a ser los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción y más limitado el abanico de los modos de afrontamiento dirigido al problema (Lazarus, 1991).

Finalmente, se ha de considerar que los recursos de afrontamiento no son constantes en el tiempo, ya que tienen la capacidad para expandirse y contraerse, y algunos serán más acertados o erráticos que otros en función de la experiencia del individuo, del momento en que se quieran aplicar y de los requerimientos correspondientes a cada situación estresante (Lazarus, 1991).

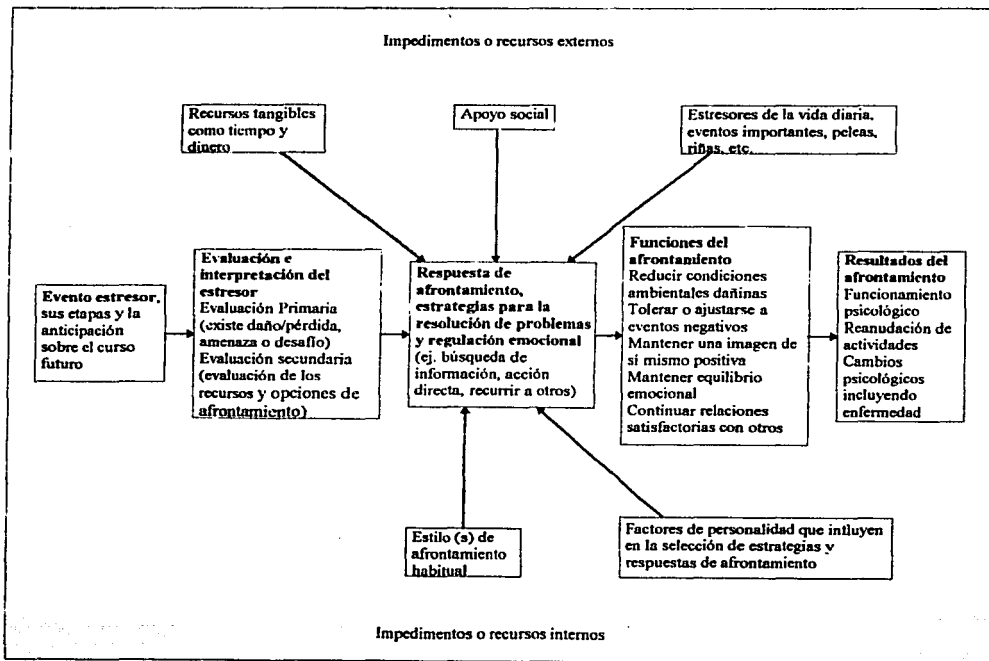


Figura 2.10.- Proceso de Afrontamiento (Taylor, 1999)

2.5 Fuentes de Estrés

Como hemos mencionado un evento es estresante en la medida en que es percibido y evaluado como tal, en función de esto se producirán respuestas que incluyen cambios fisiológicos, reacciones cognitivas, emocionales y respuestas comportamentales.

Se puede definir a un estresor como un agente externo perturbador que provoca la respuesta de estrés. Sin embargo, no todos los estresores provocan una respuesta en todas las personas e incluso el mismo agente no siempre produce tal respuesta en un mismo individuo (Ivancevich, 1989).

Además de que hemos mencionado que la inminencia, duración e incertidumbre, contribuyen a que un acontecimiento se evalúe como estresante, se han de tomar en cuenta también, el medio ambiente en el cual se presenta el estresor y las características personales del individuo.

Müller-Limmroth (1976) propone una división de los estresores en cuatro clases: estresores físicos, psíquicos, mentales y sociales (Troch, 1982).

1. **Estresores físicos.** En este tipo de estresores se incluye cualquier tipo de actividad corporal como nadar, correr, etc., estas condiciones causan estrés ya que el organismo debe tener disponible una mayor cantidad de energía para realizar el esfuerzo exigido. Así mismo, se consideran estresores físicos, el calor elevado, el ruido, el frío, los estímulos ópticos, las heridas, sustancias tóxicas, virus y bacterias que exigen una reacción general de acomodación del cuerpo (Troch, 1982).
2. **Estresores mentales.** Se incluyen aquellas situaciones que obligan a concentrar totalmente la atención del individuo para realizar las tareas impuestas (Troch, 1982)
3. **Estresores psíquicos y sociales.** Estos tipos de estresores se encuentran relacionados, ya que la persona experimenta ansiedad, dificultades, presión, etc., por mencionar algunos factores psicológicos, que derivan de su interacción con el medio, por ejemplo, la organización de la vida laboral, de la posibilidad de gozar de tiempo libre, la estructura familiar, así como las relaciones sociales o falta de ellas (Troch, 1982).

Ivancevich y Matteson (1989) clasificaron a los estresores dentro del ámbito laboral en cinco categorías: estresores del medio ambiente físico, individuales, grupales o colectivos, organizacionales y extraorganizacionales.

1. **Estresores del medio ambiente físico.** En este tipo de estresores se incluyen a aquellos estímulos ambientales que producen una respuesta de estrés, como son:

a) Niveles extremos de temperatura. La temperatura elevada genera en el individuo problemas fisiológicos como la fatiga y psicológicos como el aumento en la irritabilidad. La

temperatura baja afecta los niveles de energía del individuo, entorpeciendo sus extremidades y provocando en consecuencia un desempeño inadecuado.

b) Luz. Cuando no se cuenta con alumbrado adecuado, la ejecución de la tarea puede verse afectada, resultando en un desempeño menor e invirtiendo más tiempo en la ejecución de la misma. El individuo puede tener como consecuencia ojos cansados, cefaleas y frustración por tener que invertir mayor tiempo en la tarea. El exceso de luz o brillantez puede ser una fuente de estrés, particularmente si la exposición es prolongada (Ivancevich, 1989).

c) Ruido. El ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. Cuando es excesivo y/o intermitente interfiere con la concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Aún cuando es posible que el individuo se adapte al ruido, esto requiere de energía y la prolongada exposición por tanto, puede conducir a la fatiga y disminución del desempeño (Ivancevich, 1989).

d) Vibración y movimiento. Ivancevich (1989) menciona que este tipo de estresores no ocurren ordinariamente en el medio ambiente, se experimentan normalmente al operar alguna herramienta o tipo de vehículo. La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento y psicológicamente los resultados de estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas que ante los estresores en sí mismos. Los problemas físicos que producen son visión nublada, cefaleas, temblor de manos, tensión muscular, entre otros.

e) Contaminación del aire. La contaminación del aire es un problema que se ha ido incrementando en los últimos años, provocando condiciones atmosféricas adversas, que traen como consecuencia problemas físicos y psicológicos, entre ellos el estrés. Debido a la magnitud de este tema solo se hará referencia en esta investigación a la calidad del aire en el sitio de trabajo, donde se producen derivados que contaminan el aire (generalmente industrias). El empleado puede estar expuesto a respirar sustancias tóxicas que le generan estrés día a día, simplemente por el hecho de saber que le pueden ocasionar enfermedades de tipo respiratorio e inclusive cáncer (Ivancevich, 1989).

2. Estresores individuales. Este tipo de estresores están asociados al papel que el individuo desempeña o a las tareas que tiene que cumplir en la organización. Algunos de estos estresores se detallan a continuación:

a) Rol conflictivo. Se presenta cuando existe discrepancia entre las exigencias del puesto o entre éste y las convicciones o valores personales del individuo. Se dice que los roles conflictivos pueden ser objetivos cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias al empleado o, subjetivos cuando el conflicto proviene de los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo (Ivancevich, 1989).

b) Ambigüedad del rol. Este estresor puede definirse como la discrepancia percibida entre la información necesaria para desempeñar el rol y la información disponible, cuando

esta última es inferior a la primera. Incluye falta de información relacionada con las expectativas que configuran el rol, insuficiente información acerca de los métodos, conductas y medios adecuados para satisfacer las expectativas de rol y la forma como deben emplearse y falta de información sobre las consecuencias asociadas al cumplimiento o no de las distintas expectativas de rol (Alvaro, 1992).

e) Sobrecarga de trabajo. La sobrecarga puede ser de dos tipos; cualitativa y cuantitativa. La primera consiste en una tarea con excesiva dificultad para su realización, es decir, los empleados carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o las normas de desempeño son muy altas. El segundo tipo de sobrecarga es aquella en la que hay que realizar mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para hacerlo (Ivancevich, 1989).

d) Complejidad de la tarea. El grado de complejidad de la tarea es fuente de estrés, ya que ésta puede ser tan simple que el empleado la realice eficientemente pero pronto se vuelva rutinaria, o tan compleja que el empleado sea incapaz de realizarla (Turcotte, 1986).

e) Responsabilidad relacionada con la tarea. Cualquier tipo de responsabilidad, ya sea por recursos humanos o por recursos materiales puede ser considerada como una carga para el individuo. En investigaciones realizadas por Wardwell y colaboradores (1964) se descubrió, que los individuos que tenían responsabilidad por gente tenían mayor probabilidad de presentar estrés en comparación con los empleados con responsabilidad de recursos materiales; esto probablemente sea el resultado de que los puestos que tienen responsabilidad por gente se prestan a sobrecargas de trabajo y tal vez a roles conflictivos y ambiguos (Ivancevich, 1989).

f) Evaluación del rendimiento. Este factor es una fuente de estrés debido a que a pocos individuos les agrada que los evalúe otra persona, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre la propia capacidad y competencia. Debido a las consecuencias que puede traer consigo la evaluación, esta origina tensiones en la persona (Schultz 1985).

g) Estresores relacionados al desarrollo de la carrera. Estos estresores, se refieren a aquellos aspectos de la interacción del individuo con el medio organizacional, que influyen la percepción sobre la calidad del progreso en su carrera. Algunas variables de la carrera como la inseguridad en el trabajo, la no correspondencia entre las aspiraciones y el nivel real de logros y una promoción exagerada o desproporcionada, pueden funcionar como estresores ya que son fuente de preocupación, ansiedad o frustración para el empleado (Ivancevich, 1989).

3. Estresores grupales o colectivos. La efectividad de una organización está influenciada por la naturaleza de las relaciones entre los miembros del grupo. Así mismo, el grupo ejerce influencias sobre el individuo, alterando sus percepciones, preferencias, actitudes, valores y creencias. Existen características de los grupos que pueden clasificarse como estresores, entre ellas encontramos:

a) Falta de cohesión. Cohesión se refiere a la cercanía entre los miembros de un grupo, es decir, la tendencia a mantenerse unidos. Para algunos individuos el formar parte de un grupo cohesivo es en extremo importante, por lo que su ausencia puede originar baja en la moral, desempeño pobre y cambios fisiológicos. Sin embargo, para otros individuos la cohesión puede no ser significativa (Ivancevich, 1989).

b) Apoyo inadecuado del grupo. Según Kahn y Quin (1970) el apoyo grupal puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que está haciendo frente a una situación de estrés. La falta de recursos es en sí fuente de estrés, pero no todos los empleados valoran o prefieren el apoyo grupal. Mientras que para algunas personas el contar con el apoyo del grupo puede no reducir su estrés, para otros, puede significar un alivio potencial (Ivancevich, 1989).

c) Conflicto intra e intergrupar. Los conflictos intragrupalos son aquellos que surgen dentro de un mismo grupo; pueden ser causados por los conflictos de rol, los conflictos en torno a la solución de algún problema y a los conflictos debidos a la misma interacción del grupo. Los conflictos intergrupales son aquellos que se dan entre los diferentes grupos de una organización, pueden darse por la lucha por recursos y recompensas limitados.

4. Estresores organizacionales. A estos estresores se les conoce como macrofenómenos, pues están asociados a una perspectiva global del trabajo. Entre ellos encontramos:

a) Clima organizacional. Las organizaciones difieren en las actitudes y conducta que producen en sus empleados. La interacción de personas, estructuras políticas y metas genera una atmósfera o clima, éste puede afectar a la gente de diferente manera. El clima de una organización puede conducir a un estilo relajado de trabajo o puede generar un estilo tenso y orientado a las crisis (Ivancevich, 1989).

b) Estructura organizacional. Se refiere al lugar que ocupa el individuo dentro de la organización. Se ha encontrado que las jerarquías que tienen poco que aportar o ejercen un bajo control sobre su trabajo experimentan mayor estrés en comparación con aquellos que tienen responsabilidad y control sobre las características de su trabajo (Ivancevich, 1989).

c) Cambio organizacional. La gente, en términos generales, se resiste al cambio pues prefiere las situaciones familiares que le permiten obrar con espontaneidad. El cambio en el ambiente laboral le produce incertidumbre (Schultz, 1985).

d) Lugar de trabajo. Es el espacio personal que se ocupa dentro del área de trabajo, supone un lugar significativo para el empleado. Frech y Caplan (1973) descubrieron que individuos que trabajan en lugares ajenos experimentaban mayor estrés en comparación con aquellos que lo hacían en territorios familiares (Ivancevich, 1989).

e) Tecnología. Se refiere a las formas en que la organización transforma los recursos y otros insumos en productos deseables. Ivancevich (1989) menciona que entre más sean las limitaciones tecnológicas de una organización, será mayor el número de estresores

potenciales, aunque, para algunos individuos, la tecnología en sí ya representa un estresor importante.

f) Liderazgo. Un líder ejerce un impacto significativo sobre las actividades del trabajo, el clima y el grupo. Dependiendo de la manera de dirigir y de las necesidades del empleado, el liderazgo le causará estrés a los individuos o les ayudará a disminuirlo (Ivancevich, 1989).

g) Turnos de trabajo. Existen organizaciones en las que por razones económicas, de servicio, sociales o tecnológicas, las operaciones se realizan durante las 24 hrs. del día. Esto acarrea que los individuos tengan que ajustarse a turnos de trabajo que pueden interferir con sus ritmos fisiológicos y psicológicos. Dada la interacción de los problemas de ajuste individual y familiar, el trabajo por turnos puede ser una de las mayores fuentes de estrés. No obstante, el efecto negativo resultante en la persona, dependerá de factores como el medio ambiente social y psicológico dentro del cual ocurre el turno de trabajo (Ivancevich, 1989).

5. Estresores extraorganizacionales. Estos estresores se refieren a los acontecimientos que ocurren fuera de la organización y que pueden tener influencia sobre la conducta del individuo dentro de la institución. Entre ellos, se encuentran la familia, la situación económica y financiera y la reubicación de la empresa.

a) La familia. El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente. La familia puede ser fuente de tensión en el trabajo y el trabajo fuente de tensión en la familia (Ivancevich, 1989). La relación familia-trabajo es circular, debido a las influencias que el trabajo tiene en la familia y viceversa, por ejemplo el estrés generado en el trabajo y los horarios suelen tener efectos negativos en las familias; por otro lado también la familia afecta al trabajo, algunas investigaciones han encontrado que la familia puede servir como un mediador de estrés, bloqueando los efectos negativos del estrés laboral, sin embargo también se ha visto que la familia puede ser el principal determinante del ausentismo y los retardos (Muchinsky, 1999).

b) Situación económica. Las constantes exigencias por las condiciones económicas son fuentes importantes de estrés. El individuo se enfrenta a aumentos en los servicios médicos, comida, transporte, ropa, educación, entre otros, lo que deteriora su poder adquisitivo. La búsqueda por recuperar este poder mediante nuevas estrategias de distribución o a través de otros empleos que aumenten los ingresos crean estrés. La clase social y el lugar de residencia son factores que están relacionados con la situación económica de la persona y pueden ser fuente potencial de estrés. Sin embargo, el hecho de pertenecer a una clase social privilegiada no implica que no se tenga estrés, ya que cada clase de acuerdo a las circunstancias que le rodean, experimenta estrés en mayor o menor grado (Ivancevich, 1989)

c) Reubicación. Este factor se refiere al hecho de que un individuo sea transferido a otro lugar de trabajo; esto no solo afecta al empleado sino también a la familia. El establecer nuevas relaciones e involucrarse con diferentes tipos de trabajo aumenta el estrés a nivel laboral y familiar (Ivancevich, 1989).

Así como en la vida en general, las respuestas emocionales, psicológicas y conductuales consideradas como indicadores de estrés dentro del ámbito laboral y/o familiar, están influenciadas por la percepción que el individuo tiene de los estresores.

2.6 Diferencias individuales

Las diferencias individuales sirven como moderadoras entre el estrés percibido y la respuesta fisiológica y psicológica ante éste. Según Ivancevich (1989), las diferencias individuales se pueden clasificar en demográficas/conductuales y cognitivas/afectivas.

1. **Diferencias individuales demográficas/conductuales.** Dentro de este grupo se consideran las siguientes variables:

a) **Edad.** En este caso es importante distinguir entre tres tipos de edad: la edad cronológica, que se refiere al tiempo transcurrido desde el nacimiento, la edad fisiológica que depende del grado de deterioro experimentado por el organismo y la edad psicológica que es la edad mental del individuo. Dado que la respuesta a un estresor requiere de la adaptación individual y esto produce desgaste y deterioros, una de las relaciones entre estrés y edad fisiológica es la consecuencia disfuncional de que prolongados periodos de intenso estrés aceleran el proceso de envejecimiento (Ivancevich, 1989). En una sociedad como la nuestra que admira la juventud y la belleza, la edad cronológica puede ser fuente de estrés (Ocampo, 1996).

b) **Sexo.** Según Ivancevich (1989), la mejor explicación para las diferencias individuales de sexo, en relación con el estrés, parece centrarse en las diferencias en los roles desempeñados. Es decir, que el sexo, en virtud de las diferencias de rol asociadas a él, puede actuar como moderador en la relación de estrés. El autor hace referencia a que los individuos responden diferente ante las situaciones en función de los roles que han sido determinados a causa de su género. Por ejemplo, los hombres pueden ser más sensibles ante la presión de ser el sustento de una familia y las mujeres evaluar el cuidado de los hijos como más estresante ya que culturalmente se le ha asignado el papel de responsable por ellos. Sin embargo, actualmente encontramos que a medida que se va reduciendo la diferenciación entre los roles masculino y femenino, también está sucediendo lo mismo con las diferencias sexuales en relación con las indicaciones de estrés.

c) **Educación.** Los individuos con diferentes niveles educativos tienen diferencias en cuanto a sus experiencias lo que les permiten por consiguiente responder al estrés de manera diferente. La educación funciona como un moderador indirecto del estrés (Ivancevich, 1989)

d) **Ocupación.** Las condiciones de estrés a las que se encuentra sujeto el individuo varían en función de la ocupación que desempeña. El ajuste ocupacional puede funcionar como moderador del estrés experimentado, independientemente de si se desempeña una ocupación con alto o bajo índice de estrés. Aquellas personas que no logren adaptarse a su empleo

tendrán mayor probabilidad de experimentar el estrés que aquellas que se encuentran adaptadas (Ivancevich, 1989).

e) Estado de salud. Los individuos que están en buenas condiciones físicas padecen menos los efectos del estrés (Schultz, 1985). La gente con historial de salud positivo, parece estar en mejores condiciones de enfrentarse con éxito a las situaciones de estrés (Ivancevich, 1989).

2. Diferencias individuales cognoscitivas/afectivas. Estas diferencias se refieren a los aspectos que conforman la personalidad del individuo según Ivancevich (1989), y comprenden:

a) Niveles de necesidades. La conducta del individuo según Ivancevich (1989), es función de las necesidades y dependiendo de las que se necesiten cubrir en cada persona y lo que se esté dispuesta a hacer para lograrlas, el estrés le afectará diferencialmente.

b) Autoestima. Los altos niveles de autoestima se encuentran asociados a una mayor confianza en la habilidad del individuo para manejar satisfactoriamente situaciones; inversamente, los bajos niveles pueden subrayar o facilitar los efectos nocivos del estrés (Ivancevich, 1989)

c) Locus de control. El locus de control se refiere a la percepción de los individuos sobre el grado en que el control de los estímulos externos reside dentro de ellos o se encuentra fuera de su influencia. Puede servir para moderar aspectos de la relación de estrés (Ivancevich, 1989).

d) Tipo de personalidad. Diversas investigaciones apoyan la hipótesis de que el efecto del estrés sobre la conducta del individuo depende del tipo de personalidad que éste tenga. En este sentido se han identificado dos patrones de comportamiento, determinados por la personalidad tipo A o tipo B. La personalidad tipo A, caracterizada por un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo, en este caso las personas son ambiciosas y agresivas, deseosas de nuevos logros y siempre luchan con el tiempo. Son hostiles aunque encubren esta actitud. Los individuos con personalidad tipo B no tienen la urgencia del tiempo, no hablan o exhiben sus logros a menos que la situación lo requiera, son capaces de relajarse sin tener sentimientos de culpabilidad, llevan una vida sin tantas tensiones en todos los aspectos de su vida y trabajo. Las personas tipo A tienen mayores posibilidades de exposición a ciertos estresores, con lo que van disminuyendo su resistencia al estrés al negarse a relajarse.

Los recursos de que disponga el individuo, las fuentes de estrés y las diferencias individuales van a determinar la evaluación que haga respecto a la situaciones estresantes a las que se enfrente.

2.7 Efectos del estrés en el trabajo y la salud

Las situaciones a las que nos enfrentamos diariamente pueden ser fuentes potenciales de estrés. Muchas de estas situaciones se desarrollan dentro de ambientes laborales, donde el individuo pasa gran parte de su tiempo.

El estrés, según investigaciones realizadas (Robbins, 1987), tiene consecuencias en la salud del individuo, en su satisfacción, en la identidad en el propio trabajo y como consecuencia tiene implicaciones en su desempeño.

Ya se ha mencionado anteriormente que el estrés tiene como consecuencia síntomas fisiológicos relacionados como pueden ser cambios en el metabolismo, en la frecuencia cardiaca, respiratoria, en la presión sanguínea, entre otros. También se han asociado síntomas psicológicos como ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, insatisfacción, culpabilidad, irritabilidad, melancolía, baja autoestima, etc. Entre los síntomas conductuales relacionados al estrés se han encontrado exceso en el consumo de drogas, alcohol y tabaco, excesivo consumo de alimentos o falta de apetito, habla rápida, agitación, problemas de insomnio, etc. Finalmente se han encontrado efectos organizacionales asociados al estrés como son cambios en el nivel de productividad, ausentismo, rotación de personal, relaciones laborales pobres, propensión a accidentes, insatisfacción con el trabajo, incapacidad para la toma de decisiones, entre otros (Robbins, 1987).

Con base en lo anterior podemos afirmar que el estrés impacta de una manera global al individuo y por ende a la organización a la que pertenece.

Según Robbins (1987) los altos niveles de tensión aminorarán la productividad, la satisfacción en el trabajo y aumentarán la probabilidad de la renuncia voluntaria. La figura 2.11 muestra las principales consecuencias del estrés en el ambiente laboral.

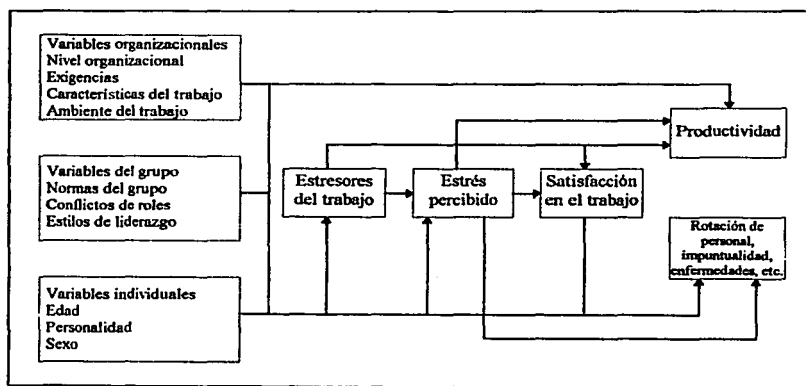


Figura 2.11.- Causas y consecuencias del estrés (Robbins, 1987)

El grado de estrés que se experimente va a variar dependiendo de las tareas a realizar dentro de la organización. Esta relación fue encontrada por Zelenznik y Howard (1978), quienes trabajaron con empleados de tres grupos jerárquicos de una empresa (gerencia, asesoría y operativos). Estos investigadores encontraron que los empleados de asesoría padecían con mayor frecuencia enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales, el grupo de operación tuvo mayor frecuencia de trastornos psicológicos, consumo de medicamentos y problemas respiratorios de origen alérgico y los gerentes mostraron pocas reacciones ante el estrés. Concluyeron, que un puesto con poder da un mejor conocimiento de los procedimientos organizacionales y por tanto mayor tolerancia a la ambigüedad, mayor autoestima e independencia personal, en comparación con puestos no relacionados con la autoridad (Schultz, 1985).

Las consecuencias que trae consigo el estrés van a repercutir en la salud del empleado, por lo que la organización invertirá en mayores gastos de hospitalización, por ejemplo, o se verán afectas la eficacia y efectividad del empleado (Ivancevich, 1989).

Los efectos nocivos del estrés sobre la salud son frecuentes dentro del ámbito organizacional, debido a que la mayoría de la gente pasa gran parte del tiempo en su trabajo. Adicionalmente, las consecuencias de padecimientos físicos o mentales afectan al individuo, a la familia y a la organización.

2.8 Eustrés y distrés

En el transcurso de la vida, es muy poco probable que una persona evite por completo situaciones que evalúe como estresantes, está expuesto a ellas en su ámbito personal, familiar y organizacional. Sabemos por las investigaciones, que demasiado estrés no es bueno, pero demasiado poco de ninguna manera es conveniente, el estrés en la dosis adecuada es benéfico (Troch, 1982). Según Ivancevich (1989), lo que es malo es la ausencia de estrés.

El estrés que es bueno, que produce un resultado positivo, al cual le debemos el progreso personal fue denominado por Selye como *eustres*, éste ejerce en el organismo una función protectora (Troch, 1982), en lugar de ansiedad, se experimenta un estímulo positivo, satisfacción intrínseca e incluso regocijo después de haber alcanzado una meta desafiante o tener actividades estimulantes (Ivancevich, 1989). Los cambios que se producen como consecuencia del eustres son adaptativos (Witkin-lanoil, 1985).

Como contraparte del eustrés encontramos el distrés, éste aparece cuando el individuo no puede controlar las demandas que se le presentan y sus efectos son nocivos para la salud física y mental. Además, los efectos del distrés son costosos y van a redundar en una menor productividad, va a disminuir la motivación y capacidad física del empleado, incrementando la probabilidad de errores y accidentes. Así mismo, puede provocar como consecuencia de sus efectos retardos, ausentismo, decisiones deficientes, rotación de personal, etc. (Schultz, 1985).

Robbins (1987) afirma que los niveles de estrés de bajo a moderado estimulan el cuerpo y acrecientan su capacidad de reaccionar, y entonces, los individuos a menudo realizan mejor sus tareas, con mayor intensidad o rapidez. Pero, un exceso de estrés impone exigencias imposibles o restricciones exageradas, lo cual da por resultado un desempeño menos satisfactorio. La figura 2.12 muestra la relación entre el estrés y el desempeño, así mismo describe la reacción al estrés con el tiempo.

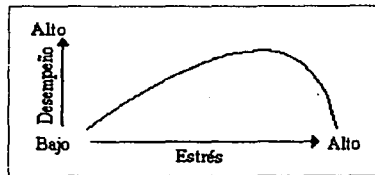


Figura 2.12.- Relación entre estrés y el desempeño (Robbins, 1987)

Mientras que los niveles bajos a moderados de estrés pueden beneficiar el desempeño, un estrés excesivamente alto puede sobrecargar y trastornar los sistemas físicos y mentales de una persona. El desempeño puede resultar afectado conforme las personas sufren las consecuencias del estrés intenso y reaccionar a él mediante ausentismo, rotación, errores, accidentes, insatisfacción, entre otros. (Schermerhorn, 1987)

El eustrés por lo tanto, trae consecuencias positivas para el individuo como son, satisfacción por las metas alcanzadas, relaciones positivas, menos accidentes, mayor salud física y mental, lo que va a redundar en un mejor desempeño, beneficiándose así mismo y a la organización a la que pertenece.

Como vimos, la adaptación que exige afrontar el estrés trae como consecuencia alteraciones bioquímicas y psicológicas, incluyendo respuestas comportamentales. Estas alteraciones pueden ser eficaces para afrontar el evento estresante, pero pueden tener a largo o corto plazo consecuencias para el individuo, reflejadas en sus niveles salud física y mental.

CAPÍTULO III

SALUD MENTAL

Los síntomas y procesos tanto afectivos como cognitivos y comportamentales que se utilizan para designar a una persona o grupo social como mentalmente sano o enfermo varían según las representaciones sociales y paradigmas científicos dominantes en cada cultura y periodo histórico. El que una persona sea considerada como enferma o con un deterioro en su bienestar psicológico no solo depende de alteraciones emocionales o de la personalidad, sino también de las actitudes de la sociedad con relación a ese tipo de alteraciones (Alvaro, 1996).

3.1 Definición de salud mental

La OMS define a la salud como el "estado de bienestar físico, psíquico y social y no solo la ausencia de enfermedad". Según Rincón (1991), esta definición es estática ya que no permite la integración de las circunstancias en que vive el individuo, que le facilitan flexibilidad y adaptación de sus reacciones. Este autor define a la salud como un estado fluctuante que tiende al bienestar, en el que el individuo puede detectar e intentar corregir signos o síntomas de enfermedad o padecimiento.

Rodríguez-Marín afirma que la salud mental de la persona depende, desde su gestación, de un normal desarrollo neurobiológico, de factores hereditarios, de la educación familiar y escolar, del nivel de bienestar social en el seno de la comunidad, del grado de realización personal en el medio laboral, de una relación de equilibrio entre la capacidad del individuo y las demandas sociolaborales, socioeconómicas, socioculturales y psicosociales, y de un envejecimiento digno. La consecución de ese equilibrio es función de la medida en la que las personas son capaces de manejar los acontecimientos estresantes que ocurren en su vida y conseguir o no una adaptación adecuada, y depende, a su vez, de factores biológicos, psicológicos, interpersonales y socioculturales (Alvaro, 1992).

Dernnestein, Atsbury y Morse (1993) definen la salud mental como la capacidad del individuo, el grupo y el ambiente de interactuar de manera que promuevan el bienestar del sujeto, su óptimo desarrollo y el uso de habilidades mentales - cognitivas, afectivas y racionales -. Esta definición implica que la salud mental requiere que la adquisición de metas individuales y colectivas sean consistentes con la justicia, por tanto, deben promover y preservar condiciones de equidad entre los individuos (Rosario, 1998).

Cabildo (1991) considera a la salud mental como el conjunto de medidas destinadas a conservar el equilibrio psíquico y a favorecer el pleno desarrollo de la madurez y la productividad del individuo.

Arbetman (1997) menciona que la salud mental, es el pleno desarrollo de las potencialidades, con un uso instrumental de las defensas y la ausencia de sufrimiento

provocado por conflictos internos; es la integración al medio con capacidad de transformarlo y de transformarse, es la capacidad de crear, de tener la mejor calidad de vida.

Ayestarán y Martínez (Alvaro, 1992), definen la salud mental como la capacidad de participar en la construcción de significados sociales así como en la transformación de la realidad social. Cambiar las representaciones sociales que impiden a los miembros de un grupo social la creación de conductas apropiadas con las que enfrentarse a las demandas del medio, es descrita como la mejor forma de alcanzar un alto grado de salud mental.

De la Fuente (1997) menciona que los problemas de salud mental deben ser examinados en términos de la relación del hombre con el ambiente ya que no solo la salud sino la supervivencia misma depende de la adaptación del individuo a ese ambiente. Este autor señala que las personas se adaptan a un ambiente insalubre, a las carencias alimentarias crónicas, al ruido excesivo, a las grandes distancias, a la inseguridad y la incomunicación personal, pero al hacerlo sufren en su salud y pierden en forma progresiva atributos que son la esencia de su condición humana. Sostiene, que la salud mental es un aspecto de la salud integral, inseparable del resto, y se refiere no solamente a la ausencia de enfermedad y trastornos mentales, sino también al ejercicio de las potencialidades para la vida personal y la interacción social, que son inherentes a la naturaleza del hombre y condicionan su bienestar.

La relación entre salud y factores psicosociales se establece de acuerdo con los significados que el individuo atribuye a una situación dada y la forma como percibe las amenazas a su bienestar físico y psicológico y asume una actitud psicofisiológica para enfrentarlas. La mala salud mental se expresa en insatisfacción, irritabilidad, síntomas psicofisiológicos, ansiedad y abatimiento del humor (De la Fuente, 1997).

El concepto de mala salud mental se refiere no sólo a quienes sufren alguna entidad psiquiátrica definida, este concepto, incluye otras condiciones psicopatológicas y conductuales menos claramente definidas: ansiedad persistente, propensión a la violencia, abatimiento del ánimo, desesperanza, propensión a sufrir síntomas corporales y formas mal definidas de somatización, que han tenido un incremento en décadas recientes, particularmente en la población urbana. Se ha propuesto que el aumento de agentes estresantes en el ambiente, tanto en el trabajo como fuera de él contribuyen en forma importante a este incremento en la morbilidad. La hipótesis es que estos factores psicosociales y culturales causan alteraciones en la salud mental. Se cree que el estrés prolongado genera desesperanza y sentimientos de incapacidad para enfrentar los eventos de la vida, y así indirectamente empobrece y daña la salud mental (De la Fuente, 1997).

Paez, Adrián y Basabe (Alvaro, 1992), conciben a la salud mental como un equilibrio entre los afectos positivo y negativo. Así, el bienestar mental es entendido como un predominio de experiencias emocionales positivas. Los criterios de salud mental según estos autores son: contacto fiel con la realidad, felicidad, autoaceptación o visión positiva hacia sí mismo, capacidad de trabajar, capacidad de controlar su medio, creatividad o crecimiento personal y sentido o propósito en la existencia. Diferentes autores han planteado los criterios anteriores como rasgos positivos de salud mental, además, se puede constatar que son

factores psicosociales de malestar o de una situación de alienación: visión negativa de sí (hipercriticismo, atribución de responsabilidad de hechos negativos, etc.) frente a visión positiva, déficit de apoyo frente a relación satisfactoria con otros, impotencia frente a control, anomia frente a vida con sentido (Alvaro, 1992).

Se concibe entonces, a la salud mental como bienestar físico y mental: este elemento se refiere a una balanza positiva de afectos en la que los afectos positivos sobrepasen a los negativos.

Según Alvaro, Torregrosa y Garrido (1992) la salud mental positiva no es equivalente a la ausencia de enfermedad mental, ni un nivel bajo de salud mental implica necesariamente síntomas de deterioro psíquico, pudiendo equiparar el concepto al de bienestar psicológico o equilibrio emocional. Una salud mental positiva no se caracteriza por la ausencia de experiencias de afecto negativo, sino por la presencia de un mayor número de situaciones de afecto positivo. En este sentido, el deterioro psicológico no es entendido como característica estable de la personalidad sino como respuesta instrumental a una situación social.

Alvaro (1996), menciona que la salud mental puede concebirse desde cuatro perspectivas diferentes que a continuación se mencionan:

- a) **Como ausencia de síntomas.** Se toman como base los criterios utilizados en psiquiatría para el diagnóstico del deterioro en la salud mental. Dichos criterios incluyen la presencia relativa de síntomas, el funcionamiento no integrado y la duración de los síntomas. Este tipo de definición, según Alvaro, es insuficiente ya que excluye a aquellas personas que sin ser diagnosticadas, sufren un deterioro en su bienestar psicológico. Así, la ausencia de síntomas es una condición necesaria, pero no suficiente para definir la salud mental.
- b) **Como bienestar físico y emocional.** Esta forma de concebir la salud mental se refiere a un equilibrio positivo de afectos en el que las experiencias emocionales positivas predominan sobre las negativas. Autores como Bradburn (Alvaro, 1996), suponen que la relación entre la afectividad negativa y positiva sirve como un indicador de felicidad o bienestar. Una alta afectividad negativa estaría asociada a la ansiedad y al estrés, mientras que una baja afectividad positiva estaría asociada a la depresión, así como a déficits de refuerzo positivo y de interacción social.
- c) **Como calidad de vida.** Las dimensiones de la calidad de vida incluyen la salud física, la salud mental, la integración social y el bienestar general. Desde esta perspectiva la satisfacción vital y la satisfacción de necesidades psicosociales son los ejes esenciales de la salud mental. La felicidad y la satisfacción son un criterio de salud mental (Paez, en Alvaro, 1992).
- d) **Como presencia de atributos individuales positivos.** Se considera a la salud mental como el grado de éxito obtenido en diferentes esferas de la vida como son, las relaciones interpersonales, el trabajo o la resolución de conflictos, entre otros.

3.2 Modelos teóricos en el estudio de la salud mental

A) Modelo de situación

Postulado por Kornhauser en 1965

Kornhauser (Vroom, 1979), propuso que “la salud mental es el producto de combinaciones de influencias muy complejas, variadas y cambiantes, que dependen de los valores en vigor en ese momento y las esperanzas que surjan, así como de las condiciones prevalecientes de satisfacción y privación. Las actitudes, sentimientos y comportamientos que indican una mejor salud mental o una más pobre son reacciones de una persona ante la situación de toda su vida; su relación con el mundo le permite o no mantener una fe realista, positiva y satisfactoria en sí mismo y en sus actividades”.

Kornhauser combinó seis índices para suministrar una medida general de salud mental:

1. Ansiedad manifiesta y tensión emocional
2. Autoestimación favorable en contraposición a sentimientos negativos
3. Hostilidad, en contraposición con la confianza y aceptación de la gente
4. Sociabilidad y amistad en contraposición con el aislamiento
5. Satisfacción general con la vida
6. Moral personal en contraposición con la anomia, la alienación social y la desesperación

Consideró a cada uno como un indicador parcial de salud mental y que tomados en conjunto representan la definición operacional de salud mental.

Kornhauser indicó que las condiciones de trabajo hacen que las necesidades y esperanzas de la clase trabajadora produzcan satisfacciones y frustraciones, las que a su vez, originan percepciones favorables o desfavorables del propio valor, de las oportunidades para el autodesarrollo y para la satisfacción de las necesidades.

B) Modelo de la indefensión, atribución de causalidad y depresión

Postulado por Seligman en 1975

Según este modelo cuando no hay contingencia entre una conducta y su refuerzo se produce un aprendizaje que tendrá diversos efectos; en lo conductual se tenderá a disminuir el número de conductas encaminadas a la obtención de los resultados esperados, en lo cognitivo se creará que dicho resultado es independiente de la conducta y en el plano emocional tendrá lugar un proceso depresivo (Alvaro, 1996).

Seligman, Abramson y Teasdale (1975) sugieren que existen diferencias individuales en los estilos atributivos, de manera que podemos indicar que hay personas con estilos atribucionales depresivos caracterizados por la tendencia a atribuir eventos aversivos e incontrolables a factores internos, estables y globales, es decir, lo que se denomina como estilo atributivo pesimista de causalidad (Alvaro, 1996).

Se ha encontrado que los sujetos no depresivos muestran en sus atribuciones un sesgo que consiste en atribuir eventos negativos a factores externos, inestables y específicos; y eventos positivos a factores internos, estables y globales.

De acuerdo a este modelo la salud mental estaría determinada por el tipo de atribuciones que realice el individuo.

C) Modelo de la causación social
Postulado por Mirowsky y Ross en 1989

Según este modelo el deterioro en la salud mental se manifiesta como un estado subjetivo de malestar caracterizado por la depresión y la ansiedad y sus correlatos fisiológicos y emocionales (Figura 3.1).

		DEPRESIÓN	ANSIEDAD
ESTADO ANIMO		Decaimiento, tristeza, soledad, sentimientos de fracaso, sensación de que nada funciona, preocupación por cosas que normalmente no preocupan, deseos de morir	Ansiedad, irritabilidad, temor, tensión, preocupación
MALESTAR		Inapetencia, problemas para concentrarse, dificultades para recordar, insomnio, cansancio, debilidad, retraimiento	Taquicardia, respiración entrecortada, desmayos, mareos, escalofríos, temblor de manos, acaloramiento

Figura 3.1.- Ejemplos de correlatos fisiológicos y emocionales (Alvaro, 1996).

El modelo pretende establecer un vínculo entre las condiciones sociales objetivas en que viven las personas y su salud mental.

Las diferencias en posición social establecen, según estos autores, diferencias en alienación, autoritarismo y desigualdad que explican, las diferencias observadas en depresión y ansiedad. La falta de control personal o instrumentalismo y de flexibilidad cognitiva hacen que las personas más desfavorecidas socialmente no posean los recursos instrumentales, motivacionales y cognitivos necesarios para afrontar con éxito acontecimientos estresantes.

Según este modelo sin la habilidad o el deseo de enfrentarse con las fuentes de estrés presentes en los niveles más bajos de la jerarquía social, los problemas no resueltos derivados de una situación de pobreza y bajo nivel educativo se acumulan. Esta combinación de mayores problemas y menores recursos para enfrentarse a ellos incrementa el deterioro psicológico de las personas más desfavorecidas (Mirowsky y Ross, 1989, en Alvaro, 1992).

De acuerdo con Mirowsky y Ross, la ansiedad, la depresión y el malestar psicossomático están asociados a los déficits en la capacidad para relacionarse positivamente con otros o déficit de apoyo social, ya sea a la incapacidad de controlar su medio o a la anomia o falta de sentido o propósito en la existencia. La presencia de sucesos vitales estresantes, imprevisibles, incontrolables e indeseables también ayuda al déficit de control y a la pérdida de sentido. Todos esos factores se han encontrado asociados al malestar psicológico.

Este enfoque no está orientado al diagnóstico, sino que pretende explicar las diferencias en salud mental en diferentes grupos sociales. El modelo de ambos autores se resume en la figura 3.2.

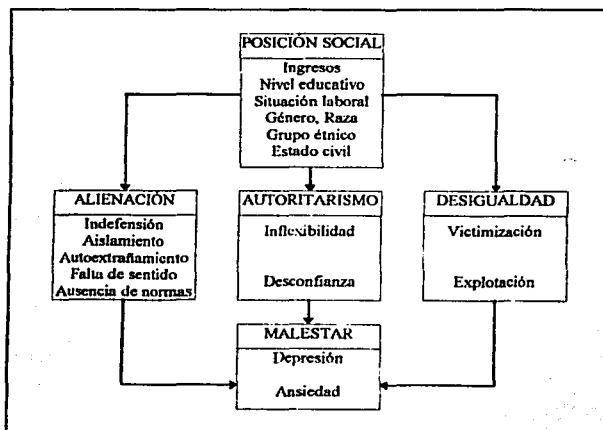


Figura 3.2.- Modelo de la causación social (Alvaro, 1996).

D) Modelo de influencias ambientales

Postulado por Warr en 1987

Warr (1987) propuso que existen factores del medio que determinan la salud mental en general. Identificó nueve de estos determinantes que pueden ser vistos como las bases para el bienestar psicológico:

1. **Oportunidad de control.** El primer determinante se refiere a las oportunidades que el ambiente le da a una persona de controlar actividades y eventos. La salud mental, según Warr, es mejorada por ambientes que promueven el control personal. Dicho control tiene dos elementos principales; la oportunidad de decidir y actuar en el sentido que se ha elegido, y la probabilidad de predecir las consecuencias de los propios actos. La ausencia

del segundo elemento, produce una forma específica de descontrol, cuando una persona tiene la libertad de decidir y actuar pero no puede predecir los resultados; el no conocer las consecuencias del comportamiento lleva a no poder controlar lo que pasará.

2. **Oportunidad para usar habilidades.** Este segundo aspecto se refiere al grado en el que el ambiente inhibe o fomenta la utilización y desarrollo de habilidades. Las restricciones en el uso de habilidades pueden ser de dos formas: la primera se refiere a no usar habilidades que la gente ya posee, permitiendo solamente comportamientos rutinarios. El segundo tipo de restricción se refiere al no adquirir nuevas habilidades, requiriendo que la persona se mantenga en bajos niveles de desempeño a pesar de su potencial para desempeñar actividades más complejas.
3. **Metas generadas externamente.** Este aspecto se refiere a la presencia de metas y retos generados por el ambiente. Un ambiente que no genera demandas para una persona no fomenta el logro de actividades. Contrariamente, se presume que un ambiente que fomenta el establecimiento y seguimiento de metas lleva a actividades que, tanto intrínsecamente como a través de sus resultados, tienen un impacto positivo en la salud mental.
4. **Variedad ambiental.** Algunos ambientes generan metas y actividades asociadas con estas, dichas actividades pueden ser repetitivas y sin variación. Las actividades repetitivas no contribuyen a la salud mental como lo hacen aquellas que se asocian con diversidad, ya que estas últimas introducen novedad y rompen con la rutina.
5. **Claridad de ambiente.** Se refiere al grado en el que el ambiente de una persona es explícito. La claridad incluye dos componentes: el primero es la retroalimentación acerca de las consecuencias de las propias acciones, el segundo componente se refiere a la claridad en los requerimientos y expectativas acerca del propio rol y el grado en el que las normas de comportamiento son explícitas y aceptadas dentro del medio.
6. **Disponibilidad de dinero.** Aun cuando la presencia de dinero no mejora la salud mental, la ausencia de éste frecuentemente produce serios problemas psicológicos. La pobreza reduce la oportunidad de control en la vida personal, dicho control fue mencionado anteriormente como determinante de salud mental.
7. **Seguridad física.** Una persona requiere que su medio le brinde protección contra daños físicos y le provea adecuadamente de alimento, residencia, etc., así como que sea lo suficientemente constante como para que pueda esperar su presencia continuada.
8. **Oportunidad de contacto interpersonal.** Los medios difieren en la oportunidad que brindan para establecer contacto con otras personas. El contacto interpersonal provee de apoyo social, el cual contribuye a la resolución de problemas a través de consejos y la ayuda que se brinda. Adicionalmente, algunas metas solo pueden ser logradas a través de los esfuerzos interdependientes de varias personas.

9. **Posición social valorada.** Se refiere a la posición, que dentro de una estructura social, recibe cierta estima de otros. La estima es generada primordialmente, a través del valor acompañante a actividades inherentes a un rol. El rol de un miembro brinda también, evidencia de que la persona tiene ciertas habilidades y por lo tanto, encuentra ciertas actividades sociales seguras. Existe frecuentemente un acuerdo generalizado respecto al nivel de estima que se deriva de cierta posición.

Además de los nueve factores del medio que inciden en la salud mental, Warr considero que dicha salud mental tiene cinco componentes primordiales (Muchinsky, 1999):

1. **Bienestar afectivo.** Warr explicó que este componente tiene dos dimensiones: placer y excitación. Un particular nivel de placer puede estar acompañado por altos o bajos niveles de excitación. El sentimiento de bienestar afectivo deriva de ambas dimensiones. Por ejemplo, los sentimientos de depresión están caracterizados por bajos niveles en ambas dimensiones y los sentimientos de ansiedad pueden describirse como bajos en la dimensión de placer pero altos en la dimensión de excitación. Warr propone un modelo en el que incluye ambas dimensiones (figura 3.3); postula que el estado de bienestar afectivo de una persona dependerá de la proporción de tiempo que pase en cada una de las cuatro secciones de la figura 3.3.

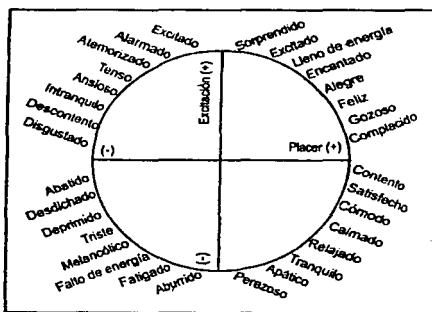


Figura 3.3.-Modelo bidimensional de bienestar afectivo (Muchinsky, 1999)

2. **Capacidad.** La buena salud mental, es vista parcialmente en términos del grado de éxito o aptitud en diferentes esferas de actividad, como son relaciones interpersonales y resolución de problemas entre otras. Una persona competente tiene adecuados recursos psicológicos para lidiar con las presiones de su vida; una respuesta exitosa ante las presiones requiere que se tengan apropiadas habilidades cognitivas así como creencias y opiniones que sean consistentes con la realidad.
3. **Autonomía.** Se refiere a la habilidad de la persona para resistirse a influencias de su ambiente y determinar sus propias opiniones y acciones. La tendencia a luchar por

independencia y autorregulación es característica fundamental de una persona sana mentalmente. La autonomía es la tendencia a sentir y actuar bajo la creencia de que uno es influyente más que inútil ante las dificultades de la vida. La contribución de autonomía a la salud mental parece tener más importancia en sociedades occidentales que en orientales (Muchinsky, 1999).

- 4. Aspiración.** La persona sana mentalmente es vista como alguien que se ocupa y compromete con su medio, establece metas y realiza esfuerzos por obtenerlas. Un alto nivel de aspiración se refleja en una alta motivación, alertabilidad ante nuevas oportunidades y compromiso para encontrar nuevos desafíos. Contrariamente, bajos niveles de aspiración resultan en bajos niveles de actividad y aceptación de la situación actual sin importar que tan insatisfactoria pueda ser. La importancia de un alto nivel de aspiración para la salud mental es particularmente claro en circunstancias adversas para el individuo, donde el deseo por el cambio es visto como parte central de una respuesta saludable.
- 5. Funcionamiento Integral.** Según Warr, este componente de la salud mental es el más difícil de definir, ya que se refiere a la persona como un todo. La persona saludable psicológicamente exhibe balance, equilibrio. Sugiere que la persona saludable es quien puede equilibrar la importancia entre trabajo y afectividad. Este componente tiene que ver con las interrelaciones que se dan entre los cuatro componentes anteriores.

Los cinco componentes de salud mental que sugiere Warr, representan aspectos del comportamiento de una persona en relación con el medio y frecuentemente pueden determinar el bienestar afectivo de la persona. La ineficacia para enfrentar dificultades (una forma de baja capacidad) puede resultar en altos niveles de distres (un aspecto de bajo bienestar afectivo).

El alto afecto negativo está asociado al estrés, a quejas somáticas, a la ansiedad-rasgo y al neuroticismo. El bajo afecto positivo está asociado a los sucesos de pérdida, a la depresión y a la introversión. La afectividad positiva esta asociada a medidas de motivación de logro y de dominación social, a indicadores de conducta social, incluyendo la frecuencia de contactos, la satisfacción con amigos y relaciones, la implicación en organizaciones, el conocimiento de nuevas relaciones. El estado de ánimo negativo está asociado a medidas de alienación y reactividad al estrés que, a su vez, no están asociadas al estado de ánimo positivo. En otros términos, el alto afecto negativo está asociado a la presencia de sucesos negativos mientras que el bajo afecto positivo está asociado a la ausencia o pérdida de refuerzos positivos. El alto afecto positivo está asociado a un número mayor y más diverso de hechos sociales, mientras que el alto afecto negativo está correlacionado a un rango más limitado de sucesos (Warr, en Alvaro, 1992).

En resumen, el modelo presentado por Warr está centrado en el estudio de los determinantes del medio social sobre la salud mental. La inclusión en el modelo de las características personales como factores moderadores del impacto del medio sobre la salud

mental hace que la perspectiva adoptada por este autor tenga un carácter integrativo y psicosocial (Alvaro, 1996).

3.3 Factores que inciden en la salud mental

Existen factores que influyen o configuran el bienestar emocional y la aparición de trastornos, entre ellos podemos encontrar la clase social, el género, el estatus de empleo y las condiciones de trabajo.

a) Clase social

La pertenencia a distintos grupos sociales expone a los individuos a diferentes grados de estrés ambiental; a su vez, los mecanismos y recursos de afrontamiento se ven influidos por características sociales de esos mismos grupos. Diferentes grupos sociales se encontrarían así en una situación doblemente negativa, al enfrentarse con un mayor número de experiencias estresantes y ver reducidos sus recursos para enfrentarse a las mismas.

Alvaro, Torregrosa y Garrido (1992) realizaron una investigación con población activa española con el propósito, entre otros, de evaluar el efecto de la clase social sobre el bienestar psicológico. Encontraron que la clase social formada por los trabajadores de menor cualificación, nivel de estudios y de ingresos era donde se observaba un mayor deterioro psicológico, así como que la pertenencia a una clase social baja está asociada a unos mayores niveles de deterioro psicológico independientemente de que se esté empleado o desempleado, de que se sea hombre o mujer así como de la edad. Sus datos mostraron que la percepción de control sobre el medio está asociada de forma positiva con el grado de bienestar psicológico y que se distribuye diferencialmente según las distintas clases sociales siendo menor a medida que descendemos en la escala social. Son los miembros de las clases más bajas los que tienen una representación más negativa de sí mismos, observándose también una correlación positiva entre la valoración del sí mismo y la salud mental.

Al mismo tiempo, el nivel de salud mental actúa como factor moderador ante situaciones de estrés (Warr, 1987), con lo que las clases sociales más desfavorecidas ven reducidas sus posibilidades de afrontar exitosamente acontecimientos vitales estresantes (Alvaro, 1992).

Alvaro y colaboradores concluyen que existe una asociación significativa entre el bienestar psicológico y la clase social a la que se pertenece así como que un bajo concepto instrumental del medio y un concepto negativo de sí mismo están asociados a un deterioro significativo de la salud mental.

b) Género

La evidencia disponible apunta hacia una mayor incidencia de determinado tipo de trastornos psicológicos de carácter no psicótico, como la depresión o la ansiedad, en las

mujeres. Existen diferentes explicaciones respecto a este hecho; la primera hipótesis de carácter biologicista sostiene que son los cambios orgánicos los responsables de la mayor frecuencia de sintomatología en las mujeres. Una segunda hipótesis parte de diferencias de género asociadas a estilos de respuesta diferenciales que explican la mayor incidencia de trastornos psicológicos menores en la población femenina. Una tercera hipótesis centra su atención en los procesos de socialización diferencial según género. De acuerdo con esta hipótesis, las diferencias en bienestar psicológico observadas entre hombres y mujeres son debidas a la ambigüedad e indefinición en el desempeño de los roles adscritos a la mujer. Una cuarta explicación se encuentra en el contenido de los roles asignados a muchos de los trabajos que realizan las mujeres. El bajo estatus social, el aislamiento, la ausencia de recompensas y la difusividad del rol junto con la baja cualificación de las actividades a él asociadas dan razón de por qué las mujeres son más vulnerables al deterioro psicológico (Alvaro, 1996).

c) Estatus de empleo y condiciones de trabajo

La actividad laboral significa, además de una remuneración, actividad, variedad, estructuración del tiempo, contactos sociales y estatus. El trabajo es, por lo tanto, fuente de satisfacciones que conducen al sentimiento de realización personal. Cuando las labores no tienen las características apropiadas afectan la satisfacción, la motivación y el compromiso, propician el sentimiento de alienación, son causa de bajo rendimiento tanto individual como del grupo e inciden desfavorablemente en la salud mental de los trabajadores (De la Fuente, 1997).

Caraveo y colaboradores llevaron a cabo una investigación acerca de la salud mental ocupacional. Destacaron que la carga de factores tales como bajo salario, falta de capacitación, escasa movilidad en la empresa y las relaciones jerárquicas inadecuadas repercutían tanto a nivel de indicadores directos de productividad como en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores (De la Fuente, 1997).

Para Jahoda (Alvaro, 1996), el empleo como institución social cumple una serie de funciones que satisfacen necesidades materiales y psicológicas básicas como son proveer de ingresos económicos, estructurar nuestro tiempo, facilitar las relaciones interpersonales, dar un estatus e identidad sociales, participar en metas colectivas y desarrollar una actividad. El trabajo es un elemento de primer orden para la producción de la personalidad, para la adquisición de autonomía y para el desarrollo de las distintas facetas de lo que se conoce como salud mental. El trabajo, como actividad remunerada, constituye un elemento promotor de salud mental (Arbetman, 1997).

La evidencia empírica ha mostrado que el desempleo es causa de un deterioro en la salud mental (Alvaro, 1992). Los datos longitudinales sobre la relación entre situación laboral y bienestar psicológico muestran, por una parte, la existencia de un deterioro significativo de la salud mental como consecuencia de la pérdida o no consecución de un empleo, y por otra, una mejora significativa del bienestar psicológico tras encontrar un puesto de trabajo.

Las personas desempleadas experimentan mayores niveles de depresión, ansiedad y deterioro psicológico general, a la vez que niveles menores de autoestima y confianza. El desempleo continuado parece estar asociado con mayores reducciones del bienestar, en especial entre las personas de mediana edad, ya que los grupos de edades extremas alcanzan la estabilidad con mayor rapidez. Mantener una red de contactos sociales y apoyos, tanto emocionales como instrumentales, es importante para el bienestar psicológico durante el desempleo, como también lo es en otras circunstancias difíciles. Se ha visto que los hombres desempleados de zonas con un desempleo crónico elevado suelen gozar de un bienestar relativamente superior al de los desempleados de zonas con un nivel bajo de desempleo. Las variaciones individuales con respecto a la salud mental previa, las estrategias de afrontamiento y los valores estables - como la implicación en el empleo - afectan a la salud mental en combinación con determinados rasgos del medio (Alvaro et al, 1992).

Muchos investigadores han comprobado reiteradamente la existencia de una asociación curvilínea entre la edad y la salud mental durante el periodo de desempleo. Un periodo de desempleo continuado revela que los hombres de edades comprendidas entre los veinte y los cincuenta y nueve años sufrían un deterioro significativamente mayor que los mayores y más jóvenes. Mantener unos contactos sociales limitados durante el desempleo es un factor significativamente asociado con los aumentos del deterioro psicológico (Alvaro et al, 1992).

Adicionalmente a la situación de estar desempleado algunos estudios ponen de manifiesto los efectos psicológicos negativos de alguna formas de empleo precario, incluyéndose dentro de esta categoría todos aquellos empleos de carácter no estable en los que el trabajador se ve afectado negativamente por un alto grado de incertidumbre con respecto al futuro, lo que supone una experiencia similar al desempleo. Parece probable que una gran inseguridad en el empleo y un descenso del nivel de ingresos de las personas con empleo redunde en un descenso de la salud mental a nivel global.

Así, la situación laboral se presenta como uno de los elementos determinantes de la salud mental. La estructura del mercado de trabajo, contribuye a configurar la experiencia emocional individual, estableciendo diferencias de bienestar psicológico que son un reflejo de las diferencias de posición en el mercado de trabajo (Alvaro et al, 1992)

Alvaro, et al, (1992) encontraron que existe una asociación significativa entre el estatus de empleo y la salud mental, siendo los trabajadores con un empleo fijo los que presentan un mayor bienestar psicológico y el efecto de la situación laboral sobre el bienestar psicológico era independiente del género, de la edad y de la clase social.

Por otra parte las condiciones en que se desempeña un puesto de trabajo son un factor importante de la salud mental del trabajador. La oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física son elementos del empleo que influyen sobre el bienestar psicológico. Las investigaciones sobre las condiciones de trabajo han demostrado que el grado en que un empleo reúna estos elementos está fuertemente asociado

al grado de satisfacción laboral y de salud mental de los trabajadores empleado (Alvaro, 1992).

Refiriéndose a las condiciones de trabajo los resultados de Alvaro, Torregrosa y Garrido (1992), mostraron que la satisfacción en el trabajo estaba significativamente asociada al bienestar psicológico general una vez controlados los efectos de la clase social, el sexo y la edad. Según este dato el bienestar psicológico específico del contexto del empleo puede ser considerado como un componente significativo de la salud mental general. Los autores encontraron que la salud mental estaba asociada de forma lineal y significativa al grado en que el empleo reunía las siguientes características: oportunidad de aprender cosas nuevas, interés del trabajo, seguridad laboral, oportunidad de promoción, buenas relaciones interpersonales, adecuación entre los requisitos del trabajo y las aptitudes personales, variedad de la tarea y salario. Indicaron que los predictores más fuertes de la salud mental fueron el interés del trabajo, la oportunidad de aprender cosas nuevas y la seguridad en el empleo.

Concluyen que existe una asociación significativa entre el estatus de empleo y la salud mental, así como que es el estatus de empleo el que determina el nivel de salud mental (Alvaro, 1996; Cochrane, 1981). El desempleo, las formas precarias del empleo temporal o el desempeño de un puesto de trabajo que no reúne las condiciones adecuadas, están asociadas a una mayor probabilidad de sufrir un deterioro psicológico. El tener un empleo fijo no es sólo un factor importante del bienestar psicológico sino que lo es para ambos sexos. Las comparaciones transversales muestran repetidamente niveles menores de bienestar afectivo entre los desempleados que entre los empleados. El paso del empleo al desempleo se acompaña por una reducción del bienestar, mientras que éste aumentaba en los casos en que se producía una transición del desempleo al trabajo remunerado (Banks, 1988, en Alvaro, 1992). Concluyen que el deterioro psicológico o mental debe ser entendido como un mecanismo de respuesta adaptativa al medio cuando otras respuestas alternativas no se encuentran disponibles y no como un estado necesariamente patológico.

Banks menciona que los estudios longitudinales han confirmado que la implicación en el empleo afecta significativamente a los cambios de la salud psicológica.

Los problemas de salud mental han sido vinculados con pérdidas de satisfacción en el trabajo, sobrecargas de trabajo, presión a causa de fechas límite, estilos de liderazgo, inseguridad en el empleo, subutilización de habilidades e involucración en trabajo repetitivo, mecanizado, las asociaciones estadísticas entre la presencia de estresores en el medio ambiente del trabajo y de salud mental (Ivancevich, 1989).

3.4 Estrés y salud mental

Los acontecimientos vitales indeseables o negativos, ambiguos, poco previsible o inesperados y poco controlables se encuentran asociados a numerosos trastornos tanto físicos como mentales (Alvaro, 1996). De forma particular se ha constatado la asociación existente entre pérdidas severas y la depresión. Las investigaciones realizadas sobre la

relación existente entre acontecimientos vitales estresantes y trastornos psicológicos indican una asociación significativa entre ambos. La relación entre salud mental y estrés no es directa, existen factores moderadores determinantes entre ambos, como son, las estrategias de afrontamiento y el apoyo social.

El apoyo social fomenta la salud y el bienestar independientemente del nivel de estrés. Según esto, a mayor nivel de apoyo social menor malestar psicológico y a menor grado de apoyo social mayor incidencia de trastornos, independientemente de los acontecimientos vitales estresantes (Barron, en Alvaro, 1992).

Diversas investigaciones han encontrado que existen influencias recíprocas entre el nivel de estrés, el nivel de apoyo social, el deterioro afectivo y las estrategias de afrontamiento: mientras peor es el equilibrio de afectos y más severo el estrés, más probable es que las personas utilicen formas de afrontamiento inadaptativas (de evitación y escape) y menos probable es que utilicen formas de afrontamiento adaptativas y, por ende, más probabilidades tienen de empeorar su ajuste psicológico (Alvaro, 1996).

Investigaciones sobre estrategias de afrontamiento y síntomas psicológicos han encontrado que la evitación cognitiva y conductual, así como la descarga afectiva están asociadas a una intensificación de síntomas depresivos y emociones negativas (Lazarus, 1991).

El apoyo emocional subjetivo y el afrontamiento adaptativo disminuyen el impacto del estrés y, por ende, posibles conductas inadaptativas de afrontamiento que agraven el problema. Este efecto amortiguador del estrés se puede dar mediante tres mecanismos. Primero, la existencia de apoyo social puede hacer que el hecho se evalúe como menos estresante. Segundo, el apoyo social puede disminuir las formas de afrontamiento negativas y reforzar las positivas, lo que permite regular la afectividad negativa y la ansiedad. Tercero, la mera presencia de otros disminuye el impacto fisiológico del estrés. En situaciones de estrés, las personas buscan estar en compañía de otras personas que estén en la misma situación, disminuyéndose la reactividad al estrés.

El apoyo social permite validar creencias básicas de control del mundo social y refuerza la afectividad positiva. Un nivel alto de apoyo social subjetivo, en particular emocional, tiene efectos positivos en la autoestima y está asociado a una menor reactividad y mejor manejo ante acontecimientos negativos. El apoyo social y las formas de afrontamiento adaptativas asociadas a él permiten superar más rápidamente el bajo estado de ánimo y la depresión, al tiempo que fomentan la afectividad positiva. La expresión de las emociones, cuando es apoyada y regulada por otros, permite disminuir el desgaste fisiológico y el estrés asociado a la inhibición de la vivencia afectiva. En el caso de la salud mental, si bien el compartir un hecho traumático provoca a corto y a medio plazo un aumento de la afectividad negativa, resulta beneficioso a largo plazo (Alvaro, 1992).

Las relaciones laborales amortiguan los efectos del estrés en la salud mental y constituyen un factor importante de la satisfacción en el trabajo. Los efectos de dicha

amortiguación fueron examinados en un estudio de House (Alvaro, 1992). Los efectos de dicha amortiguación se presentan en la figura 3.4.

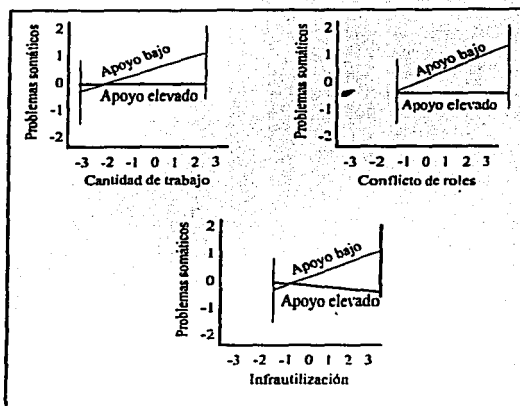


Figura 3.4.- Efectos amortiguadores del apoyo de los compañeros de trabajo en las relaciones entre el estrés laboral percibido y los problemas somáticos (Alvaro, 1992)

3.5 Satisfacción laboral y salud mental

Se han descrito diferentes teorías que explican la satisfacción desde distintas perspectivas. La mayoría de las investigaciones realizadas sobre este campo se han hecho buscando relaciones entre ciertas variables demográficas como edad, sexo, nivel jerárquico, etc., pero hay pocos estudios que incluyen variables de personalidad y/o salud mental, pudiendo deberse esto a razones teóricas y/o metodológicas (Furnham, 1992).

M. Liu (Nava, 1999) menciona que las principales variables explicativas de satisfacción son las características del individuo y el medio social de éste, entendiéndose por características individuales además de las demográficas (edad, sexo, nivel de instrucción, experiencia profesional, etc.), la situación familiar y rasgos de personalidad.

El trabajo y nivel ocupacional de una persona tienen un papel crítico en su sentido de identidad, autoestima y bienestar psicológico en general. El trabajo puede ser para muchos individuos la parte que define el resto de sus vidas por el valor intrínseco e instrumental que posee. El valor intrínseco se refiere al valor que un individuo encuentra al desarrollar el trabajo en sí y por sí mismo. El valor instrumental del trabajo está en proveer al individuo de lo necesario para vivir así como servir de canal de expresión de los talentos, habilidades y conocimientos. (Muchinsky, 1999)

En relación con la satisfacción en el trabajo algunos estudios han sugerido que diferentes tipos de personalidad tienden a reportar mayor satisfacción laboral que otros.

Organ (1972) realizó un experimento que consistía en observar a dos grupos de estudiantes, clasificados como neuróticos y no neuróticos, durante la aplicación de exámenes estructurados o ambiguos, bajo alta o baja presión (Furnham, 1992). Como se esperaba, los neuróticos reportaron mayor estrés emocional en los exámenes ambiguos y menor satisfacción que los no neuróticos.

Furnham y Zacherl (1986) estudiaron la relación entre personalidad y satisfacción laboral. Encontraron que valores altos en las escalas de psicosis y neurosis correlacionan negativamente con escalas que evalúan satisfacción laboral, mientras que valores altos en la escala de extroversión correlacionan positivamente. Concluyeron así, que los neuróticos son en general menos satisfechos que los no neuróticos. Sugieren que esto puede deberse a que son menos productivos o que su pobre satisfacción los conduce a una baja productividad.

Hablamos de satisfacción relacionada con rasgos específicos de personalidad, pero se puede hablar de una postura general de los individuos.

Levin y Stokes (Furnham, 1992) se interesaron por estudiar dicha postura general e investigaron sobre la "afectividad negativa" lo que definieron como una mezcla de ansiedad, irritabilidad, neuroticismo y autodepreciación.

Sostienen que los individuos con alta afectividad negativa tienen sentimientos de distres y nerviosismo; tienden a enfocarse en sus errores, desilusiones y defectos, en general se enfocan más en los aspectos negativos del mundo.

En contraste, los individuos con baja afectividad negativa parecen ser más satisfechos, seguros, relajados y menos centrados en aspectos negativos; en general son más efectivos en las respuestas que dan a las exigencias (frustraciones e irritaciones) de la vida diaria.

En sus experimentos encontraron que la afectividad negativa estaba relacionada con baja satisfacción laboral.

Perone, De Ward y Baron (1979) encontraron correlaciones similares a las del trabajo citado anteriormente. Encontraron que el neuroticismo y la sensación de enfermedad se correlacionaba negativamente con la satisfacción, indicando que la no satisfacción es síntoma de un mal ajuste emocional generalizado.

Pudiera ser entonces que los trabajadores más satisfechos serían aquellos que posean más equilibrio y estabilidad emocionales.

La idea de que la satisfacción tiene relación con el ajuste emocional de un individuo sugiere que quienes son inestables emocionalmente pueden tener dificultades

considerablemente mayores para ajustarse a un trabajo y, por ende, pueden sentirse insatisfechos en él (Blum, 1990).

De acuerdo a lo anterior Siegel (1973), menciona que podría darse por sentado que un trabajador mal adaptado en lo personal, en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera del trabajo, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo. Sin embargo, menciona que esa relación también puede actuar en sentido contrario, es decir, que la satisfacción con el empleo puede ser responsable, en parte de una sensación general de bienestar y satisfacción con la vida.

El ajuste de las personas al exterior afecta el ajuste de una persona a su trabajo. La estabilidad emocional de un individuo tiene probabilidades de ponerse de manifiesto en la satisfacción o en la insatisfacción en un trabajo específico. Según Fisher y Hanna (1931) "gran parte de los desajustes vocacionales y la inquietud industrial solamente reflejan el ajuste emocional y son características secundarias" (Blum, 1990).

Según lo expuesto anteriormente, la situación laboral se presenta como uno de los elementos que determinan la salud mental, es por ello que resulta de suma importancia conocer los factores que puedan influir en el entorno laboral para no solo contribuir a mejorarlo y/o corregirlo, sino así mismo ayudar a lograr la salud del individuo.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- ¿Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y buena salud mental de empleados que laboran en áreas dependientes de la Dirección de Recursos Humanos?
- ¿Existe relación entre los niveles de estrés, apoyos, satisfacción laboral y presión arterial de empleados que laboran en áreas dependientes de la Dirección de Recursos Humanos?
- ¿Existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de satisfacción laboral, buena salud mental y estrés con respecto jerarquía, sexo, edad, estado civil, escolaridad y horas trabajadas?

4.2 OBJETIVOS

- Determinar si hay diferencias en los niveles de buena salud mental y satisfacción laboral entre niveles jerárquicos de una organización en una muestra de empleados dependientes de la Dirección de Recursos Humanos.
- Determinar si diferentes niveles en la buena salud mental se relacionan con diferentes niveles de satisfacción laboral en empleados que laboran en áreas dependientes de la Dirección de Recursos Humanos.
- Determinar si existen diferencias en los niveles de estrés, apoyos, salud mental y satisfacción laboral de acuerdo al sexo, edad, estado civil, escolaridad, horas trabajadas y presión arterial en la muestra estudiada.

4.3 HIPÓTESIS

1. Existe relación entre los niveles de buena salud mental y satisfacción laboral.
2. Existe relación entre los niveles de apoyo, satisfacción laboral, estrés y salud mental.
3. Existe relación entre los niveles de apoyo, la presión arterial y pulso.
4. A mayor puntaje en la escala de buena salud mental del SWS-Survey, mayor puntaje en la escala de satisfacción laboral.
5. A mayor puntaje en la escala de salud mental pobre del SWS-Survey, menor puntaje en la escala de satisfacción laboral.
6. A mayor puntaje en las escalas de estrés del SWS-Survey, menor puntaje en la escala de satisfacción laboral.

7. A mayor puntaje en las escalas de estrés del SWS-Survey, mayor presión arterial
 8. A mayor puntaje en la escala de salud mental pobre del SWS-Survey, mayor presión arterial
 9. Existe relación entre el nivel jerárquico que ocupan empleados de áreas dependientes de la dirección de recursos humanos y la satisfacción laboral, buena salud mental y estrés.
 10. Los niveles de satisfacción laboral, buena salud mental y estrés serán diferentes y estadísticamente significativos para cada uno de los niveles jerárquicos (jefe, mandos medios, administrativo y operativo).
- III. Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de estrés, apoyos, salud mental y satisfacción laboral de acuerdo al sexo, edad, estado civil, escolaridad, horas trabajadas y presión arterial.

4.4 VARIABLES

- Satisfacción laboral
- Salud mental
 - Buena salud mental
 - Salud mental pobre
- Estrés
 - Estrés personal
 - Estrés social
 - Estrés en el trabajo
- Apoyo
 - Apoyo en el trabajo
 - Apoyo personal
 - Apoyo social
- Nivel jerárquico
- Sexo
- Edad
- Estado civil
- Escolaridad
- Horas trabajadas
- Presión arterial
- Pulso

4.5 DEFINICION DE VARIABLES

- **Satisfacción laboral.** Disposición interna del individuo frente al trabajo que desarrolla. (Mankelinas, 1996). Es una actitud compuesta por las siguientes dimensiones: satisfacción con el trabajo mismo, jefes, compañeros, oportunidades de promoción y salario y prestaciones (García y García, 1985) Para el presente estudio, se evaluará con los puntajes que se obtengan a través del instrumento elaborado por García y García (1985).
- **Buena salud mental.** La buena salud mental comprende los comportamientos de un individuo optimista, positivo, relajado, ecuaníme, quien mantiene una alta autoestima, buena salud física y una actitud y porte apropiados con los demás (Gutiérrez, 1995). Para el presente estudio se evaluará con los puntajes que se obtengan a través del instrumento SWS-Survey.
- **Salud mental pobre.** La salud mental pobre, incluye los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado, daño y perjudicial (Gutiérrez, 1995)
- **Estrés.** Es una relación particular entre el individuo y el entorno, donde el individuo evalúa a este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1991).
- **Estrés Personal (EP).** Los componentes del estrés personal reflejan la disposición individual y comportamientos (incluyen emociones) que generan culpa, fracasos e ineffectividad, y comportamientos socialmente inapropiados como la evitación, proyección y reserva extrema (Gutiérrez, 1995).
- **Estrés en el Trabajo (ET).** El estrés en el trabajo se refiere a los factores de estrés, en el lugar de trabajo, debidos a la naturaleza de la ocupación, sus condiciones, conflictos interpersonales, supervisión, gerencia o dirección ineficaz, y a los conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización (Gutiérrez, 1995).
- **Estrés Social (ES).** El estrés social comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos y con los vecinos, responsabilidades abrumadoras, etc. (Gutiérrez, 1995).
- **Apoyo.** Es el grado en que las necesidades sociales básicas de la persona son satisfechas a través de la interacción con otros (en Tellez, 2001).
- **Apoyo Personal (AP).** El apoyo personal refleja la disposición individual y de comportamiento consistente con actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y

controlar eventos de vida, satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes del sí mismo en una situación de vida (Gutiérrez, 1995).

- **Apoyo en el Trabajo (AT).** El apoyo en el trabajo se refiere a los elementos que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, el trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y, en general condiciones de trabajo confortables (Gutiérrez, 1995).
- **Apoyo Social (AS).** El apoyo social se refiere a la ayuda proporcionada por amigos y parientes que dan a la persona que está bajo situación de estrés, un confort tanto físico como psicológico. Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo y que incluyen tanto relaciones compatibles, útiles y satisfactorias como condiciones de vida confortables y protegidas (Gutiérrez, 1995)
- **Nivel Jerárquico.** Lugar que ocupa un individuo dentro la organización según la preeminencia que le ha sido otorgada en relación a la función que desempeña (Diccionario enciclopédico básico).
Categorías: Jefe, Mandos medios, Administrativo, Operativo.
- **Sexo.** Masculino, femenino.
- **Edad.**
Categorías: 15-19 años, 20-29 años, 30-39 años, 40-49 años, más de 50 años.
- **Estado civil.**
Categorías: Soltero, Casado, Divorciado, Viudo, Unión libre.
- **Escolaridad.**
Categorías: Primaria, Secundaria, Técnico o Comercio, Bachillerato, Licenciatura, Posgrado.
- **Horas trabajadas.**
Categorías: Menos de 20 horas a la semana, 20 a 40 horas a la semana, 41 a 60 horas a la semana, 61 a 80 horas a la semana.
- **Presión Arterial.** Fuerza ejercida por la sangre circulante sobre las paredes de las arterias. El nivel de la presión en un determinado individuo es el producto del gasto cardiaco por la resistencia vascular sistémica (Diccionario de Medicina Mosby, 1994). La presión arterial esperada en personas de 16 años en adelante es de 120/80 mm Hg.
 - **Presión arterial sistólica.** Periodo de contracción cardiaca, especialmente de los ventrículos, que tiene por objeto arrojar la sangre percibida de las aurículas a las arterias aorta y pulmonar (Diccionario de Medicina Mosby, 1994).

- **Presión arterial diastólica.** Dilatación o periodo de dilatación del corazón o de las arterias, especialmente de los ventrículos, que permite la repleción de estas cavidades (Diccionario de Medicina Mosby, 1994).
- **Pulso.** Golpeteo regular causado en las arterias como consecuencia de las contracciones del corazón (Diccionario de Medicina Mosby, 1994).

4.6 POBLACIÓN

Para la presente investigación se utilizó una muestra intencional compuesta por 107 empleados de áreas adscritas a la dirección de recursos humanos de distintas empresas del Distrito Federal, organizados en 4 grupos jerárquicos: jefatura, mandos medios, administrativo y operativo.

4.7 TIPO DE ESTUDIO

Se utilizó un estudio correlacional ya que se tenía como propósito medir el grado de relación que existía entre dos o más variables. Se incluyeron también, elementos descriptivos.

4.8 DISEÑO

Se utilizó un diseño no experimental transversal ya que no se manipularon las variables, sino que se observaron tal y como se presentan en su contexto natural y la medición se realizó en un solo momento.

4.9 INSTRUMENTOS

- **Encuesta de Estrés/Apoyo (SWS-Survey) (Gutiérrez y Ostermann, 1994)**

Este instrumento es un cuestionario autoaplicable (lápiz y papel) que toma aproximadamente 30 minutos contestar. Consta de 200 reactivos que evalúan factores de estrés y apoyo en las áreas **personal** (se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia), **social** (son las relaciones interpersonales ajenas al trabajo), **laboral** (involucra la situación proveedora de ingreso) y de **salud mental**.

Los reactivos están divididos en ocho escalas que evalúan: indicadores de salud mental pobre (SP), indicadores de buena salud mental (BS), indicadores de estrés en el trabajo (ET), indicadores de apoyo en el trabajo (AT), indicadores de estrés personal (EP), indicadores de apoyo personal (AP), indicadores de estrés social (ES) e indicadores de apoyo social (AS).

Las opciones de respuesta para cada reactivo son: A) NUNCA, B) CASI NUNCA, C) OCASIONALMENTE, D) FRECUENTEMENTE, E) MUY FRECUENTEMENTE. (anexo 1).

En México 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS-Survey (alfa de Cronbach por subescala de 0.913 a 0.963), los valores de consistencia interna fluctúan entre 0.78 y 0.90 (Gutiérrez, et al., 2002).

- **Escala de satisfacción laboral (García y García, 1985)**

Este instrumento adaptado por García y García (1985) tomando como base el instrumento desarrollado por Hollinger y Clark (1982) y el índice de descripción del trabajo de Hulin y Smith (1964) es una escala tipo Likert que toma aproximadamente 10 minutos contestar. Dicha escala consta de 33 afirmaciones con cinco categorías de respuesta, las cuales son: TOTALMENTE DE ACUERDO, ACUERDO, INDECISO, DESACUERDO Y TOTALMENTE EN DESACUERDO (anexo 2).

La escala toma en cuenta cinco indicadores: satisfacción con el trabajo mismo (TM), satisfacción con el jefe (SJ), satisfacción con los compañeros (SC), satisfacción con el salario y prestaciones (SSP) y satisfacción con las oportunidades de promoción (SA).

Para obtener la validez del instrumento se aplicó un análisis factorial a cada una de las variables, para lo cual se empleó la matriz con rotación directa oblimin, ya que se supuso que los indicadores de cada aspecto medido estaban relacionados. Se aceptaron los reactivos como parte de un factor cuando estos tenían una carga factorial de .30 y los factores un valor eigen mayor que 1. La confiabilidad de las subescalas va de 0.75 a 0.86 (García y García, 1985).

- **Esignomanómetro digital**

Permite la lectura de los valores de la presión arterial y pulso directamente en la muñeca de una persona. Los registros que aparecen en el aparato indican, la presión arterial máxima o sistole (primer número) y la presión mínima o diástole (segundo número) expresados en mm Hg. El tercer número que aparece indica el pulso. El procedimiento de uso es colocar la muñequera en el lado de la palma de la mano, la cual tiene que estar hacia arriba y ligeramente abierta. La muñeca se mantiene a la altura del corazón apoyando el antebrazo en una superficie plana, a continuación se pone en marcha el aparato y la muñequera se hincha automáticamente hasta ejercer una presión superior a la tensión sistólica. A continuación el brazalete se deshincha de forma continuada y regular hasta que el pulso es detectado. Al finalizar la medición la muñequera se deshincha y aparecen alternativamente en pantalla las presiones y pulso.

4.10 PROCEDIMIENTO

Se explicó a los participantes que la investigación tenía como objetivos el realizar una tesis de licenciatura y el conocer características personales y laborales de empleados de la ciudad de México, por lo que sus respuestas se tratarían como confidenciales. Se aplicó el SWS-Survey y la Encuesta de Satisfacción laboral en forma colectiva e individual a un total

de 107 empleados de áreas adscritas a la dirección de recursos humanos de distintas empresas del Distrito Federal.

Al terminar de contestar ambos instrumentos se les tomó la presión arterial a cada uno de los participantes con el esfigmomanómetro digital.

Una vez realizada la aplicación, se continuo con la captura de los datos para así proceder al análisis estadístico de los mismos.

4.11 ANALISIS ESTADÍSTICO

Para el análisis de resultados de esta investigación se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 9.0 para Windows.

Se utilizó estadística descriptiva para determinar las características generales de la muestra así como para caracterizar los patrones de respuesta de cada escala.

Se utilizó la correlación de Pearson, la cual nos permite analizar si existe relación entre dos o más variables.

Se aplicó el análisis de varianza para varios grupos independientes, el cual nos permite encontrar diferencias entre las medias de los grupos.

Se aplicó una prueba t, la cual nos permite encontrar diferencias entre las medias de dos grupos, en este caso se utilizó para determinar diferencias entre sexos.

CAPÍTULO V

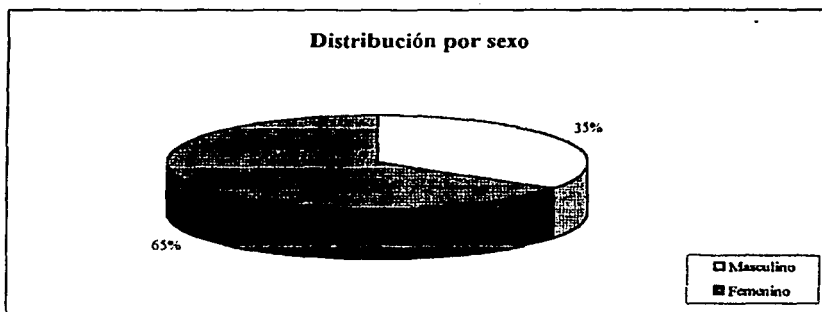
RESULTADOS

Se describen a continuación en forma de gráficas y tablas las características de la muestra de la presente investigación; los resultados de las medias de los puntajes totales por escala de cada uno de los instrumentos; la correlación de las escalas de ambos instrumentos y los resultados con respecto al análisis de varianza y prueba t.

• Descripción

La muestra estuvo constituida por 107 empleados pertenecientes a áreas adscritas a la dirección de recursos humanos de distintas empresas de la ciudad de México.

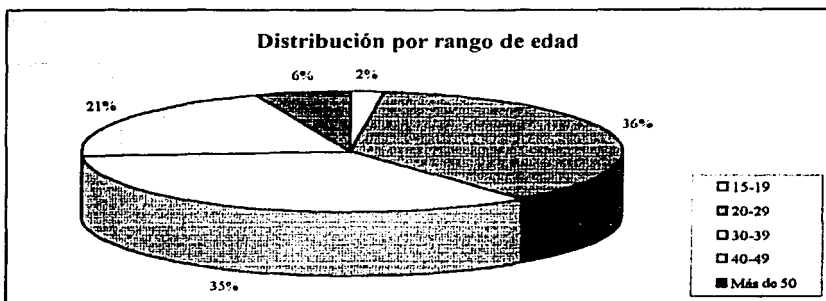
En cuanto a las características generales de la muestra se tiene que el 35% (37) eran del sexo masculino y el 65% (70) del sexo femenino. Estos porcentajes se muestran en la gráfica 5.1.



Gráfica 5.1. Distribución por sexo. n=107

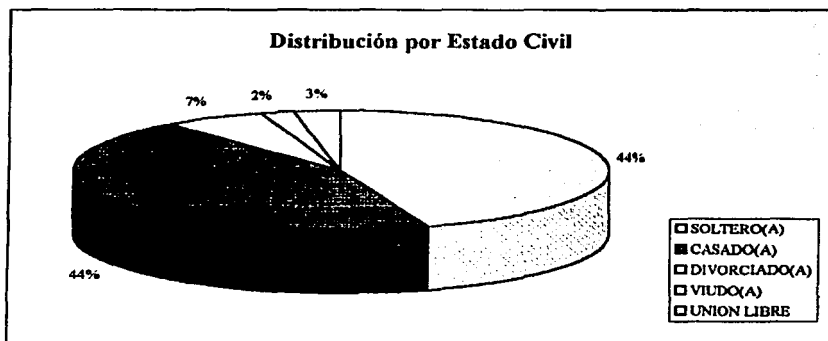
La gráfica 5.2 ilustra las edades de la muestra, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: 2% (2) se encuentra en el rango de 15 a 19 años, el mayor porcentaje 36% (40) se encuentra en el rango de 20 a 29 años, seguido por el 35% (37) del grupo que se encuentra en el rango de 30 a 39 años; 21% (22) se encuentra en el rango de 40 a 49 años y el 6% (6) de la muestra se encuentra en el rango de más de 50 años.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



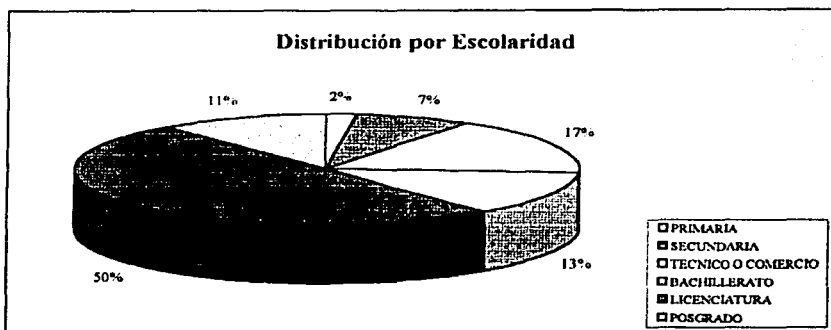
Gráfica 5.2. Distribución de la muestra por rango de edad. n=107

En cuanto al estado civil, la gráfica 5.3 presenta que de las personas de la muestra el 44% (48) son solteras, el 44% (47) son casadas, el 7% (7) son divorciadas, el 2% (2) son viudas y el 3% (3) viven en unión libre.



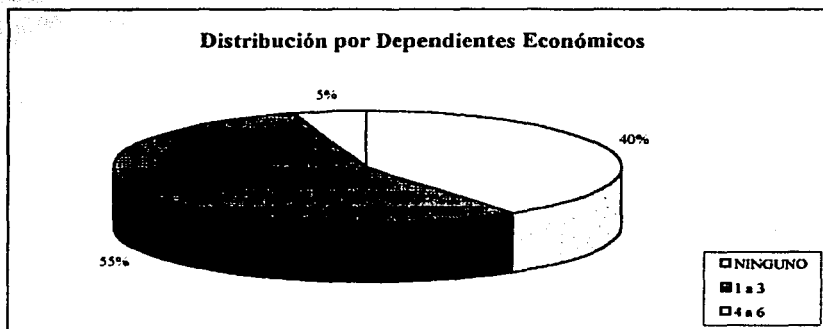
Gráfica 5.3. Distribución de la muestra por estado civil. n=107.

Respecto a la escolaridad el 2% (2) de la muestra tiene nivel primaria, el 7% (8) nivel secundaria, 17% (18) son técnicos, el 13% (14) posee escolaridad de bachillerato. Predomina con el 50% (53) el nivel de licenciatura y finalmente, el 11% (12) tiene nivel de posgrado (gráfica 5.4).



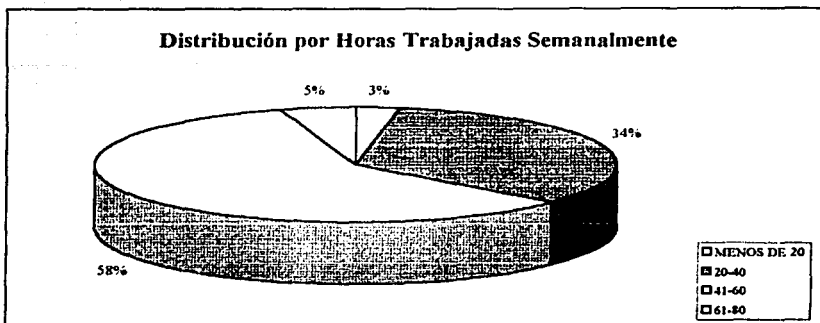
Gráfica 5.4. Distribución de la muestra por escolaridad. n=107

De las 107 personas encuestadas el 40% (43) reportó no tener dependientes económicos, el 55% (59) tienen de 1 a 3 dependientes y el 5% (5) tienen de 4 a 6 dependientes económicos. Estos porcentajes se aprecian en la gráfica 5.5.



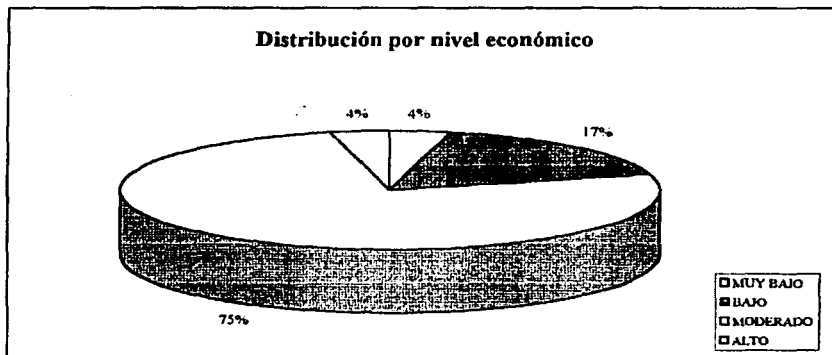
Gráfica 5.5. Distribución de la muestra por número de dependiente económicos. n=107

En relación con las horas trabajadas a la semana, el 3% (3) de la muestra reportó trabajar menos de 20 horas, el 34% (36) trabaja de 20 a 40 horas, el 58% (63) trabaja de 41 a 60 horas y el 5% trabaja de 61 a 80 horas a la semana (gráfica 5.6).



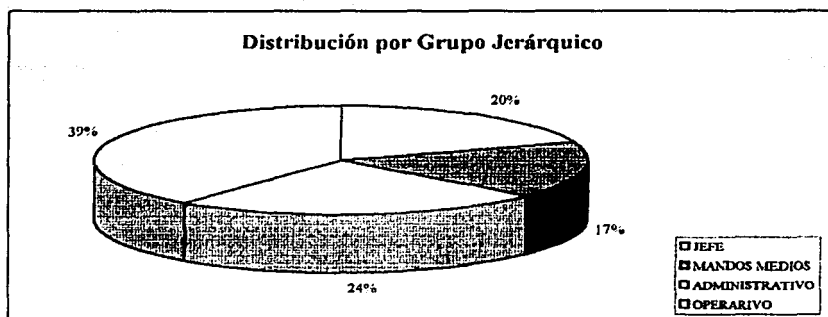
Gráfica 5.6. Distribución de la muestra por horas trabajadas semanalmente. n=107

En lo que se refiere al nivel económico, el 4% (4) de la muestra reportó tener un nivel muy bajo, el 17% (18) reportó un nivel bajo. La mayor proporción se encontró en el nivel moderado, con el 75% (81) y finalmente, el 4% (4) reportó un nivel alto (gráfica 5.7).



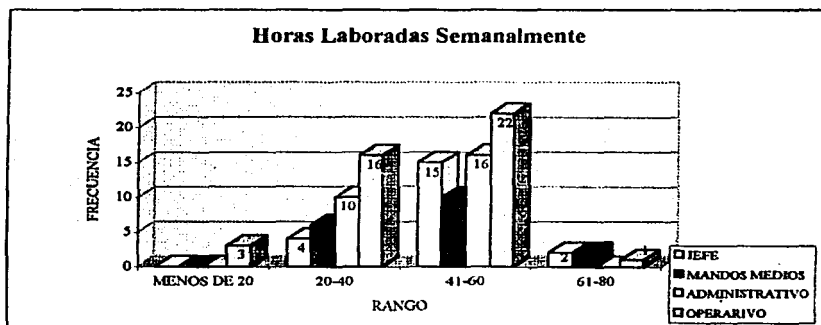
Gráfica 5.7. Distribución de la muestra por nivel económico. n=107

En cuanto a los grupos jerárquicos la muestra se compuso de la siguiente manera: con el porcentaje mayor 39% (42) se ubico al nivel operativo, el 24% (26) corresponde al nivel administrativo, el 17% (18) al nivel mandos medios y el 20% (21) al nivel jefatura de la organización. Estos porcentajes se ilustran en la gráfica 5.8.



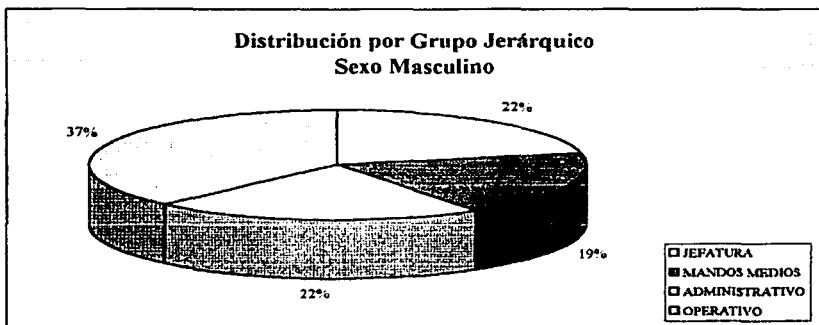
Gráfica 5.8. Distribución de la muestra por grupo jerárquico. n=107

La gráfica 5.9 muestra las frecuencias en que los distintos grupos jerárquicos reportaron el número de horas laboradas semanalmente. Se puede observar que el mayor número de frecuencias se observa en el rango de 41 a 60 horas, seguido por el rango de 20 a 40 horas. El único grupo que reportó trabajar menos de 20 horas fue el operativo, y los grupos que reportaron trabajar de 61 a 80 horas fueron el operativo, mandos medios y jefatura.



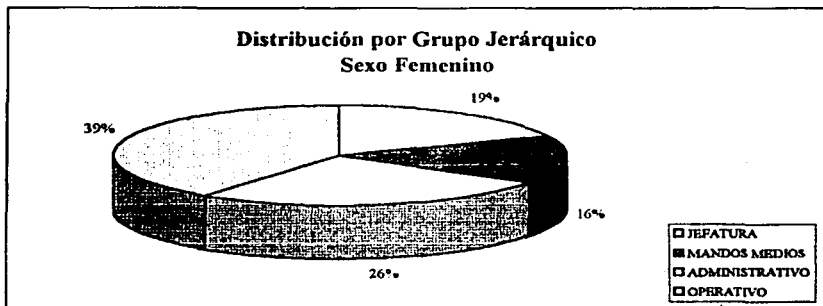
Gráfica 5.9. Frecuencias de horas trabajadas semanalmente por grupo jerárquico. n=107

La gráfica 5.10 muestra por sexo masculino los porcentajes en cada uno de los grupos jerárquicos. Se muestra que el 22% se encuentra en el nivel de jefatura, el 19% ocupa el nivel de mandos medios, 22% se encuentra en el nivel administrativo y el 37% se ubica en el nivel operativo.



Gráfica 5.10. Porcentaje de distribución para el sexo masculino por grupo jerárquico. n=37

La gráfica 5.11 muestra por sexo femenino los porcentajes en cada uno de los grupos jerárquicos. Se observa que el 19% se encuentra en el nivel de jefatura, el 16% se encuentra en el nivel mandos medios, el 26% ocupa el nivel administrativo y el mayor porcentaje, 39%, se encuentra en el nivel operativo.



Gráfica 5.11. Porcentaje de distribución para el sexo femenino por grupo jerárquico. n=70

• **Medias de los puntajes totales por escala**

En la tabla 5.1 se presentan los baremos para la interpretación de los resultados obtenidos a partir de la evaluación con la escala SWS-Survey (en Tellez, 2001).

RANGOS	PERCENTILES	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRES EN EL TRABAJO	APOYO EN EL TRABAJO	ESTRES SOCIAL	APOYO SOCIAL	ESTRES PERSONAL	APOYO PERSONAL
MUY BAJO	10	34	83	46	77	36	76	40	77
BAJO	20	39	88	49	83	40	81	44	83
	30	42	91	52	87	43	85	47	86
	40	44	93	55	90	46	88	50	88
MEDIO	50	47	96	58	92	49	91	53	91
	60	50	98	60	95	51	94	55	93
	70	53	100	63	98	54	97	59	95
ALTO	80	58	104	66	101	57	100	63	99
	90	65	109	70	106	63	105	68	104

Tabla 5.1. Baremos para interpretar el SWS-Survey. N=1270

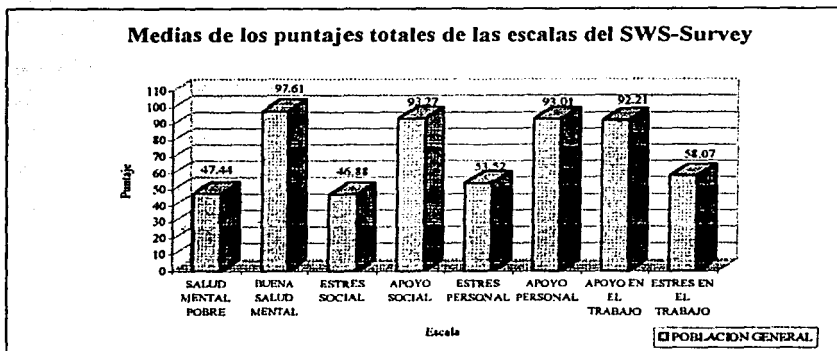
En la tabla 5.2. se muestran las medias obtenidas de los puntajes totales por grupo en cada una de las ocho escalas del SWS-Survey de la población estudiada.

GRUPO	SP	BS	ES	AS	EP	AP	AT	ET
POBLACION GENERAL	47.44	97.61	46.88	93.27	53.52	93.01	92.21	58.07
JEFATURA	48.90	98.00	47.81	95.29	56.57	93.48	96.81	60.43
MANDOS MEDIOS	47.39	95.89	47.22	94.56	53.00	93.06	92.89	56.94
ADMINISTRATIVO	44.96	101.00	44.88	94.08	51.46	94.58	91.92	56.58
OPERATIVO	48.26	96.05	47.50	91.21	53.19	91.79	89.79	58.29

Tabla 5.2 Medias de los puntajes totales de las escalas del SWS-Survey. N=107

De acuerdo con la tabla 5.2, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de salud mental pobre ($X=47.44$, percentil 50), buena salud mental ($X=97.61$, percentil 60), estrés social ($X=46.88$, percentil 40), apoyo social ($X=93.27$, percentil 60), estrés personal ($X=53.52$, percentil 50), apoyo personal ($X=93.01$, percentil 60), apoyo en el trabajo ($X=92.21$, percentil 50) y estrés en el trabajo ($X=58.07$, percentil 50).

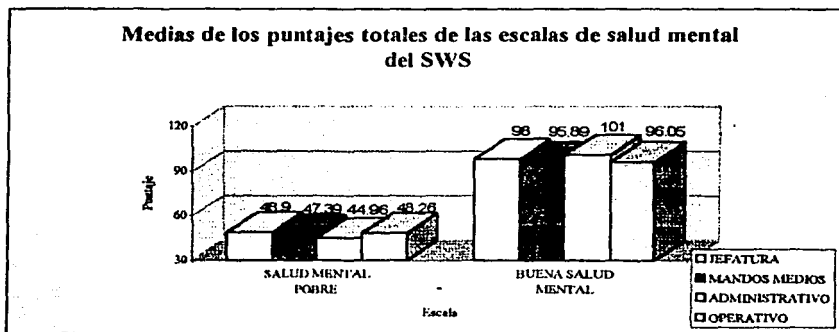
La gráfica 5.12 describe a la muestra total de la población en relación con las medias obtenidas de los puntajes totales de las escalas del instrumento SWS-Survey.



Gráfica 5.12. Medias de los puntajes totales de las escalas del SWS-Survey. n=107

La gráfica 5.13 describe a los 4 grupos jerárquicos de la población estudiada en relación con las medias obtenidas de los puntajes totales de las escalas de salud mental pobre y buena salud del SWS-Survey.

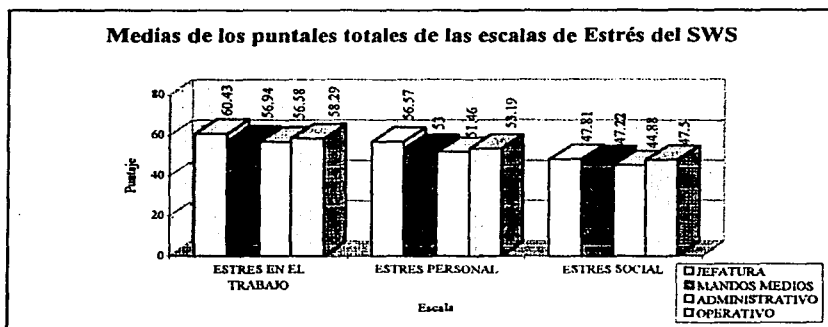
De acuerdo con esta información los cuatro grupos, jefatura ($X=48.9$, percentil 60), mandos medios ($X=47.39$, percentil 50), administrativos ($X=44.96$, percentil 40) y operativos ($X=48.26$, percentil 50) se encuentran en niveles medios en la escala de salud mental pobre. En lo que se refiere a la escala de buena salud mental, los grupos de jefatura ($X=98$, percentil 60), mandos medios ($X=95.89$, percentil 50) y operativo ($X=96.05$, percentil 50) se encuentran en niveles medios y el grupo de administrativo ($X=101$, percentil 70) se encuentra en un nivel alto en la escala de buena salud mental.



Gráfica 5.13. Medias de los puntajes totales de las escalas de salud mental del SWS. n=107

La gráfica 5.14 muestra a los cuatro grupos jerárquicos de la población estudiada en relación con las medias obtenidas de los puntajes totales de las escalas de estrés (en el trabajo, personal y social). Se observa que en lo que se refiere a estrés en el trabajo los grupos, jefatura ($X=60.43$, percentil 60), mandos medios ($X=56.94$, percentil 50), administrativo ($X=56.58$, percentil 50) y operativo ($X=58.29$, percentil 60) se encuentran en niveles medios, al igual que en la escala de estrés personal; jefatura ($X=56.57$, percentil 60), mandos medios ($X=53$, percentil 50), administrativos ($X=51.46$, percentil 40), operativos ($X=53.19$, percentil 50).

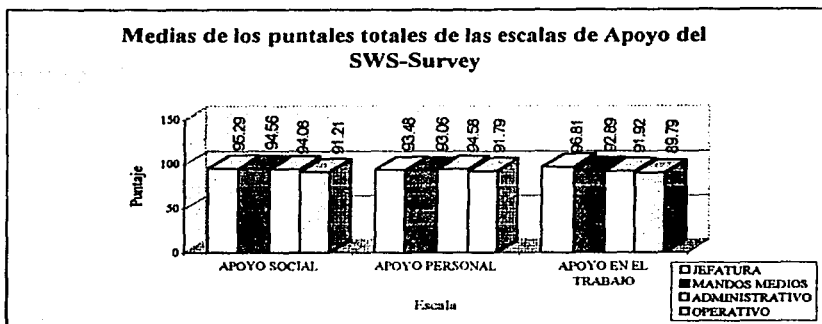
Para la escala de estrés social, tres grupos se encuentran en niveles medios; jefatura ($X=47.81$, percentil 50), mandos medios ($X=47.22$, percentil 50) y operativos ($X=47.50$, percentil 50). El grupo de administrativos se encuentra en un nivel bajo ($X=44.88$, percentil 30).



Gráfica 5.14 Medias de los puntajes totales en las escalas de estrés del SWS-Survey. $n=107$

La gráfica 5.15 muestra las medias de los puntajes totales obtenidos en los cuatro grupos jerárquicos de la población estudiada con respecto a las escalas de apoyo (social, personal y en el trabajo) de la Escala SWS-Survey. Se observa que los cuatro grupos se encuentran en un nivel medio en la escala de apoyo social; jefatura ($X=95.25$, percentil 60), mandos medio ($X=94.56$, percentil 60), administrativo ($X=94.08$, percentil 60) y operativo ($X=91.21$, percentil 50). En lo que se refiere al apoyo personal se encontró que los grupos de jefatura ($X=93.84$, percentil 60), mandos medios ($X=91.79$, percentil 50) y operativo ($X=91.79$, percentil 50) se ubican en un nivel medio, encontrándose en un nivel alto el grupo de administrativos ($X=94.58$, percentil 70).

Para la escala de apoyo en el trabajo se encontró que el grupo de jefatura se ubicó en un nivel alto ($X=96.81$, percentil 70) y los grupos de mandos medios ($X=92.89$, percentil 50), administrativo ($X=91.92$, percentil 50) y operativo ($X=89.79$, percentil 40) en un nivel medio.



Gráfica 5.15. Medias de los puntajes totales en las escalas de apoyo del SWS-Survey. n=107.

La tabla 5.3 muestra las medias para cada una de las subescalas de la Escala de Satisfacción laboral así como para la puntuación total.

	TRABAJO MISMO	SATISFACCION CON COMPAÑEROS	SATISFACCION CON EL JEFE	SATISFACCION CON ASCENSOS	SATISFACCION CON SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION GENERAL
MEDIA	21	12	15	9	9	66

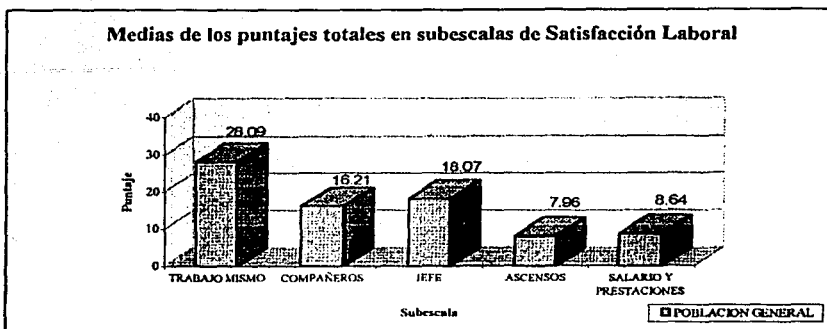
Tabla 5.3. Medias de los puntajes totales de la escala de satisfacción general, incluyendo subescalas. N=107

La tabla 5.4. muestra las medias obtenidas de los puntajes totales por grupo en cada una de las 5 subescalas de la Escala de Satisfacción Laboral, así también se muestra el puntaje total por grupo de la población estudiada.

GRUPO	TM	SC	SJ	SA	SSP	SATISFACCION GENERAL
POBLACION GENERAL	28.09	16.21	18.07	7.96	8.64	78.99
JEFATURA	30.67	16.86	17.00	9.38	9.95	83.86
MANDOS MEDIOS	30.44	15.78	20.39	8.11	8.39	83.11
ADMINISTRATIVO	27.62	16.31	18.69	8.23	8.35	79.19
OPERATIVO	26.10	16.02	17.24	7.02	8.29	74.67

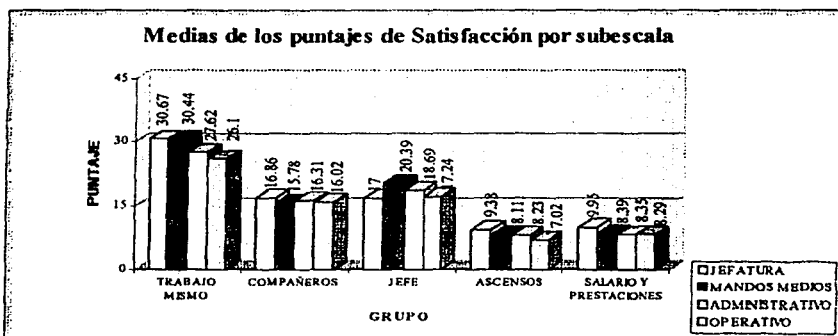
Tabla 5.4. Medias de los puntajes totales de la escala de satisfacción general, incluyendo subescalas. N=107

La gráfica 5.16 muestra la media de los puntajes totales obtenidos para cada una de las subescalas de satisfacción en el trabajo.



Gráfica 5.16. Medias de los puntajes totales de las subescalas de satisfacción laboral. n=107

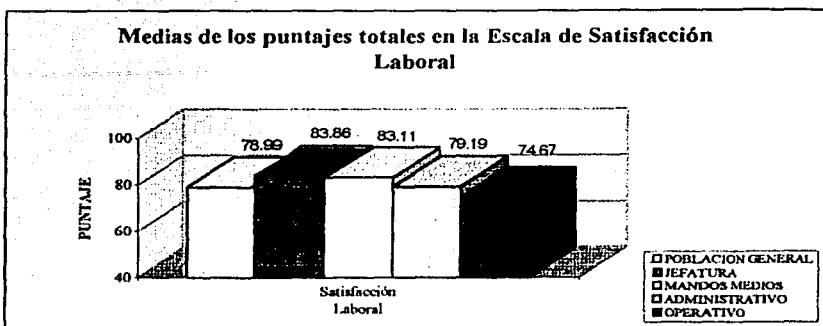
La gráfica 5.17 muestra los puntajes obtenidos por cada uno de los grupos jerárquicos en las subescalas del instrumento de satisfacción laboral.



Gráfica 5.17. Medias de los puntajes de las subescalas de satisfacción. n=107.

En relación con las medias esperadas se observa que los grupos se encuentran en un rango medio con respecto a las escalas de satisfacción laboral. Solo dos grupos se encuentran en niveles superiores en una de las escalas, siendo los de jefatura y mandos medios quienes reportan niveles altos en la escala de satisfacción con el trabajo mismo.

La gráfica 5.18 muestra las medias del puntaje total de satisfacción laboral de los grupos en relación con la población general.



Gráfica 5.18. Medias de los puntajes totales en la escala de Satisfacción Laboral. n=107.

• **Correlación entre ambos instrumentos**

Las siguientes tablas muestran las correlaciones entre las escalas de ambos instrumentos para la población general de la presente investigación.

ESCALAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL	ESCALAS DE LA ENCUESTA SWS-SURVEY							
	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRES SOCIAL	APOYO SOCIAL	ESTRES PERSONAL	APOYO PERSONAL	APOYO EN EL TRABAJO	ESTRES EN EL TRABAJO
TRABAJO MISMO	-.138	.202*	-.071	.351**	-.085	.104	.509**	-.113
COMPAÑEROS	.320*	.084	.042	.122	.214*	.036	.227*	-.039
JEFE	.095	.081	-.052	.098	.024	.013	.175	-.198*
ASCENSOS	-.163	.065	-.066	.125	-.120	.106	.275**	-.264**
SALARIO Y PRESTACIONES	-.033	-.040	-.130	.112	-.025	-.036	.291**	-.127
SATISFACCION LABORAL TOTAL	-.004	.128	-.088	.249**	-.006	.064	.441**	-.229*

*P<=.05, **P<=.01

Tabla 5.5. Correlación entre las escalas de la Encuesta SWS-Survey y la Escala de Satisfacción Laboral.

Como puede observarse en la tabla 5.5 existe correlación positiva entre las escalas de buena salud mental (.202 $P \leq .05$), apoyo social (.351 $P \leq .01$) y apoyo en el trabajo (.509 $P \leq .01$), con la escala de satisfacción con el trabajo mismo. Así también, la escala de apoyo en el trabajo correlaciona positivamente con las escalas de satisfacción con los compañeros (.227 $P \leq .05$), satisfacción con los ascensos (.275 $P \leq .01$), satisfacción con el salario y prestaciones (.291 $P \leq .01$) y finalmente con la puntuación total obtenida en la escala de satisfacción laboral (.441 $P \leq .01$). Conjuntamente, se muestra que existe correlación negativa entre la escala de estrés en el trabajo y las escalas de satisfacción con el jefe (-.198 $P \leq .05$), satisfacción con las posibilidades de ascensos (-.264 $P \leq .01$) y con la puntuación total obtenida en la escala de satisfacción laboral (-.229 $P \leq .05$). La puntuación total

obtenida en la escala de satisfacción laboral también correlaciona positivamente con la escala de apoyo social (.249 $P \leq .01$). Finalmente, la escala de satisfacción con los compañeros correlaciona positivamente con las escalas de salud mental pobre (.220 $P \leq .05$) y estrés personal (.214 $P \leq .05$).

La tabla 5.6 muestra la correlación entre las escalas de la Encuesta SWS-Survey y la jerarquía para la población general de la investigación.

	ESCALAS DE LA ENCUESTA SWS-SURVEY							
	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRES SOCIAL	APOYO SOCIAL	ESTRES PERSONAL	APOYO PERSONAL	APOYO EN EL TRABAJO	ESTRES EN EL TRABAJO
JERARQUIA	-.020	-.052	-.018	-.197*	-.118	-.085	-.306*	-.060

** $P \leq .05$, * $P \leq .01$

Tabla 5.6. Correlación entre las escalas del SWS-Survey y la jerarquía.

Como puede observarse existe correlación negativa entre la jerarquía y la escala de apoyo social (-.197 $P \leq .05$) y apoyo en el trabajo (-.306 $P \leq .05$). (Las claves de captura de datos fueron 1=Jefe, 2=Mandos medios, 3=Administrativo, 4=Operativo).

La tabla 5.7 muestra la correlación entre la escala de Satisfacción laboral y la jerarquía para la población de la investigación. Como puede observarse existe correlación negativa entre las subescalas de satisfacción con el trabajo mismo (-.479 $P \leq .05$), satisfacción con la posibilidad de ascensos (-.322 $P \leq .05$) y finalmente, con la puntuación total de la escala (-.328 $P \leq .05$).

	ESCALAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL					
	TRABAJO MISMO	COMPAÑEROS	JEFE	ASCENSOS	SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION LABORAL TOTAL
JERARQUIA	-.479*	-.090	-.051	-.322*	-.180	-.328*

** $P \leq .05$, * $P \leq .01$

Tabla 5.7. Correlación entre la escala de Satisfacción Laboral y Jerarquía

La tabla 5.8 muestra la correlación entre las escalas de apoyo, salud mental y estrés del SWS-Survey. Se observa que existe correlación positiva entre las escalas de buena salud mental y apoyo social (.610 $P \leq .01$), apoyo personal (.675 $P \leq .01$) y apoyo en el trabajo (.469 $P \leq .01$). Conjuntamente se muestra que existe correlación negativa entre la escala de apoyo social y las escalas de estrés social (-.325 $P \leq .01$), estrés personal (-.233 $P \leq .01$) y estrés en el trabajo (-.334 $P \leq .01$). Finalmente, se observa una correlación negativa entre las escalas de apoyo en el trabajo y estrés en el trabajo (-.229 $P \leq .05$).

ESCALAS DE LA ENCUESTA SWS-SURVEY					
	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRES SOCIAL	ESTRES PERSONAL	ESTRES EN EL TRABAJO
APOYO SOCIAL	-.151	.610**	-.325**	-.233**	-.334**
APOYO PERSONAL	-.158	.675**	-.153	-.185	-.083
APOYO EN EL TRABAJO	.089	.469**	-.077	-.083	-.229*

*=P≤.05, **=P≤.01

Tabla 5.8. Correlación entre las escalas de la Encuesta SWS-Survey.

La tabla 5.9 muestra la correlación entre las escalas de estrés, salud mental pobre y buena salud mental del SWS-Survey. Se observa que existe correlación positiva entre las escalas de salud mental pobre y estrés social ($-.594 P \leq .01$), estrés personal ($-.799 P \leq .01$) y estrés en el trabajo ($.595 P \leq .01$).

ESCALAS DE LA ENCUESTA SWS-SURVEY			
	ESTRES SOCIAL	ESTRES PERSONAL	ESTRES EN EL TRABAJO
SALUD MENTAL POBRE	.594**	.799**	.595**
BUENA SALUD MENTAL	-.088	-.178	-.035

*=P≤.05, **=P≤.01

Tabla 5.9. Correlación entre las escalas de la Encuesta SWS-Survey.

La tabla 5.10 muestra la correlación entre las escalas del SWS-Survey y las horas trabajadas semanalmente. Se observa que existe correlación positiva ($.196 P \leq .05$) entre la escala de estrés en el trabajo y las horas trabajadas semanalmente.

	ESCALAS DE LA ENCUESTA SWS-SURVEY							
	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRES SOCIAL	APOYO SOCIAL	ESTRES PERSONAL	APOYO PERSONAL	APOYO EN EL TRABAJO	ESTRES EN EL TRABAJO
HORAS SEMANALES TRABAJADAS	.009	-.003	-.017	-.057	.064	-.042	-.087	.196*

*=P≤.05, **=P≤.01

Tabla 5.10. Correlación entre las escalas del SWS-Survey y las horas semanales trabajadas.

Para la variable de presión arterial se encontró correlación negativa entre la presión sistólica y las escalas de apoyo social ($-.265 P \leq .01$) y apoyo en el trabajo ($-.194 P \leq .05$) del SWS-Survey como se muestra en la tabla 5.11.

	ESCALAS DE LA ENCUESTA SWS-SURVEY							
	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRES SOCIAL	APOYO SOCIAL	ESTRES PERSONAL	APOYO PERSONAL	APOYO EN EL TRABAJO	ESTRES EN EL TRABAJO
PRESION SISTOLICA	-.095	-.015	.119	-.265**	-.043	-.160	-.194*	.115
PRESION DIASTOLICA	-.058	.008	.110	-.140	.019	-.146	-.064	.028

*=P<=.05, **=P<=.01

Tabla 5.11. Correlación entre las escalas del SWS-Survey y la presión arterial.

En relación con la escala de satisfacción laboral, se encontró correlación negativa entre la presión sistólica y la satisfacción con los compañeros ($-.211 P \leq .05$), como se muestra en la tabla 5.12.

	ESCALAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL					
	TRABAJO MISMO	COMPAÑEROS	JEFE	ASCENSOS	SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION LABORAL TOTAL
PRESION SISTOLICA	-.026	-.211*	-.087	.001	-.141	-.129
PRESION DIASTOLICA	.093	-.181	-.013	-.014	-.033	-.017

*=P<=.05, **=P<=.01

Tabla 5.12. Correlación entre las escalas del SWS-Survey y la presión arterial.

• Análisis de varianza

La tabla 5.13 muestra las diferencias estadísticamente significativas entre la puntuación total de la Escala de Satisfacción Laboral y los grupos jerárquicos (jefatura, mandos medios, administrativo y operativo).

ANOVA				
GRUPOS (Jefatura, Mandos Medios, Administrativo y Operativos)				
VARIABLE	gl	MS	F	Sig.
SATISFACCION LABORAL				
Entre grupos	3	529.757	4.411	.006**
Intra grupos	103	120.094		

*=P<=.05, **=P<=.01

Tabla 5.13. Diferencias entre grupos en la Escala de Satisfacción Laboral

SATISFACCION LABORAL				
GRUPO	JEFATURA	MANDOS MEDIOS	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO
JEFATURA				*
MANDOS MEDIOS				*

*-P<.05

Tabla 5.14. Tukey. Indica diferencias significativas entre los grupos.

Como se observa en la tabla 5.13 existen diferencias estadísticamente significativas en la Satisfacción laboral ($.006 P \leq .01$) entre los grupos jerárquicos. Dichas diferencias se encuentran entre el grupo operativo y los grupos de jefatura ($P \leq .05$) y mandos medios ($P \leq .05$) como se muestra en la tabla 5.14.

La tabla 5.15 indica las diferencias estadísticamente significativas en las escalas de la Encuesta SWS-Survey entre los grupos jefatura, mandos medios, administrativo y operativo. Como se observa las diferencias son significativas solo en la escala de apoyo en el trabajo ($.013 P \leq .05$). Dichas diferencias se encuentran entre el grupo de jefatura y operativo ($P \leq .05$), como se muestra en la tabla 5.16.

ANOVA				
GRUPOS (Jefatura, Mandos Medios, Administrativo y Operativos)				
VARIABLE	gl	MS	F	Sig.
SALUD MENTAL POBRE				
Entre grupos	3	77.729	.669	.573
Intra grupos	103	116.128		
BUENA SALUD MENTAL				
Entre grupos	3	152.610	2.498	.064
Intra grupos	103	61.104		
ESTRES SOCIAL				
Entre grupos	3	46.639	.612	.609
Intra grupos	103	76.170		
APOYO SOCIAL				
Entre grupos	3	103.164	1.613	.191
Intra grupos	103	63.977		
ESTRES PERSONAL				
Entre grupos	3	103.667	1.017	.388
Intra grupos	103	101.900		
APOYO PERSONAL				
Entre grupos	3	43.797	.923	.432
Intra grupos	103	47.433		
APOYO EN EL TRABAJO				
Entre grupos	3	233.848	3.738	.013*
Intra grupos	103	62.562		
ESTRES EN EL TRABAJO				
Entre grupos	3	66.512	.723	.541
Intra grupos	103	92.029		

*=P<.05, **=P<.01

Tabla 5.15. Diferencias entre grupos en las escalas de la Encuesta SWS-Survey.

APOYO EN EL TRABAJO				
GRUPO	JEFATURA	MANDOS MEDIOS	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO
JEFATURA				*

**P<05

Tabla 5.16. Tukey. Indica diferencias significativas entre los grupos.

Por lo que respecta a la variable de presión arterial se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($.023 P \leq .05$) entre los grupos en la presión diastólica (Tabla 5.17). Dichas diferencias se dieron entre los grupos de mandos medios y administrativos ($P \leq .05$) como se muestra en la tabla 5.18.

ANOVA				
GRUPOS (Jefatura, Mandos Medios, Administrativo y Operativos)				
VARIABLE	gl	MS	F	Sig.
PRESIÓN SISTÓLICA				
Entre grupos	3	367.207	1.245	.297
Intra grupos	103	295.039		
PRESIÓN DIASTÓLICA				
Entre grupos	3	352.097	3.299	.023*
Intra grupos	103	106.729		

**P<05, **P<.01

Tabla 5.17 Diferencias entre grupos en la variable de presión arterial.

PRESION DIASTÓLICA				
GRUPO	JEFATURA	MANDOS MEDIOS	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO
MANDOS MEDIOS			*	

**P<05

Tabla 5.18. Tukey. Indica diferencias significativas entre los grupos.

En cuanto a las categorías de escolaridad se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($.028 P \leq .05$) entre los grupos en la satisfacción laboral reportada (tabla 5.19). Dichas diferencias se dieron entre el grupo de primaria con respecto a los grupos de licenciatura y posgrado ($P \leq .05$) como se observa en la tabla 5.20.

ANOVA				
GRUPOS (Primaria, Secundaria, Técnico, Bachillerato, Licenciatura, Posgrado)				
VARIABLE	gl	MS	F	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL				
Entre grupos	5	322.453	2.638	.028*
Intra grupos	101	122.245		

*-P≤.05, **-P≤.01

Tabla 5.19 Diferencias entre grupos en la variable de satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL		
GRUPO	LICENCIATURA	POSGRADO
PRIMARIA	*	*

*-P≤.05

Tabla 5.20. Tukey. Indica diferencias significativas entre los grupos.

En lo que se refiere a la variable de apoyo en el trabajo, se encontraron diferencias entre estadísticamente significativas ($.000 P \leq .01$) entre los grupos (tabla 5.21). Dichas diferencias, como se observa en la tabla 5.22, se dieron entre el grupo de primaria con respecto a los grupos de secundaria, técnico, bachillerato, licenciatura y posgrado ($P \leq .05$). Así mismo se observan diferencias entre el grupo de técnico y los grupos de licenciatura y posgrado. Finalmente, también existen diferencias entre el grupo de bachillerato con respecto al grupo de posgrado.

ANOVA				
GRUPOS (Primaria, Secundaria, Técnico, Bachillerato, Licenciatura, Posgrado)				
VARIABLE	gl	MS	F	Sig.
APOYO EN EL TRABAJO				
Entre grupos	5	420.451	8.420	.000**
Intra grupos	101	49.933		

P≤.03, *P≤.01

Tabla 5.21 Diferencias entre grupos en la variable de apoyo en el trabajo.

APOYO EN EL TRABAJO					
GRUPO	SECUNDARIA	TÉCNICO O COMERCIO	BACHILLERATO	LICENCIATURA	POSGRADO
PRIMARIA	*	*	*	*	*
TÉCNICO O COMERCIO				*	*
BACHILLERATO					*

*-P≤.05

Tabla 5.22. Tukey. Indica diferencias significativas entre los grupos.

En cuanto a la variable de estrés en el trabajo se encontraron diferencias estadísticamente significativas dependiendo del número de horas semanales trabajadas ($P \leq .05$) como se muestra en la tabla 5.23. Dichas diferencias se encontraron entre el grupo que trabaja menos de veinte horas y el que trabaja de 61 a 80 horas semanales (tabla 5.24)

ANOVA HORAS SEMANALES TRABAJADAS				
VARIABLE	gl	MS	F	Sig.
ESTRÉS EN EL TRABAJO				
Entre grupos	3	264.595	3.067	.031*
Intra grupos	103	86.260		

*= $P \leq .05$, **= $P \leq .01$

Tabla 5.23 Diferencias entre grupos en la variable de estrés en el trabajo.

ESTRÉS EN EL TRABAJO	
GRUPO	61-80 HORAS
MENOS DE 20 HORAS	*

**= $P \leq .05$

Tabla 5.24. Tukey. Indica diferencias significativas entre los grupos.

• Prueba t

En lo que se refiere a la variable sexo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la escala de Satisfacción laboral.

Por lo que respecta a las escalas de la encuesta SWS-Survey se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la escala de salud mental pobre como se muestra en la tabla 5.25.

Prueba t Diferencias por sexo			
VARIABLE	t	gl	Sig.
SALUD MENTAL POBRE	-3.626	105	.000**

*= $P \leq .05$, **= $P \leq .01$

Tabla 5.25. Diferencias en la variable de salud mental pobre en cuanto a sexo.

DISCUSION DE RESULTADOS

Como mencionamos al inicio de la presente investigación, el ser humano dedica gran parte de su tiempo a realizar tareas relacionadas con su empleo, es por ello que los factores involucrados con éste toman relevancia, en la medida en que se encuentran asociados con el bienestar general del individuo.

Según Alvaro (1992), la situación laboral se presenta como uno de los elementos determinantes de la salud mental, ya que contribuye a configurar la experiencia emocional del individuo, estableciendo diferencias en el bienestar psicológico. Por otro lado, se ha observado que individuos con puntuaciones altas en afectividad negativa, inestabilidad emocional, distrés (salud mental pobre) reportan una menor satisfacción laboral (Furnham, 1992).

Es por lo anterior, que uno de los objetivos de la presente investigación fue determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la salud mental reportada por empleados pertenecientes a áreas adscritas a la Dirección de Recursos Humanos de distintas empresas del D.F.

Se encontró, como se muestra en la tabla 5.5., que existe relación entre la escala de buena salud mental de SWS-Survey y la escala de satisfacción con el trabajo mismo ($.202 P \leq .05$). Esto nos lleva a aceptar la hipótesis número uno, la cual dice que existe relación entre los niveles de buena salud mental y satisfacción laboral. Se sugiere entonces, que a mayor nivel en la buena salud mental, mayor satisfacción laboral reportada, o viceversa, a mayor satisfacción laboral mayor buena salud mental. Con este dato se acepta la hipótesis número cuatro que dice que a mayor puntaje en la escala de buena salud mental del SWS-Survey, mayor puntaje en la escala de satisfacción laboral.

No se encontró relación entre la escala de salud mental pobre y la escala de satisfacción laboral, por lo que se rechaza la hipótesis número cinco que dice que a mayor puntaje en la escala de salud mental pobre del SWS-Survey, menor puntaje en la escala de satisfacción laboral.

Las situaciones que diariamente enfrenta un individuo pueden ser fuentes potenciales de estrés, muchas de estas situaciones se desarrollan dentro de ambientes laborales. El estrés, según investigaciones realizadas (Robbins, 1987), tiene consecuencias en la salud física y mental del individuo así como en su satisfacción. Por lo anterior, un objetivo de la presente investigación fue determinar si había relación entre los niveles de estrés y la salud mental y satisfacción laboral.

Se encontró que la escala de estrés en el trabajo del SWS-Survey correlaciona negativamente con la escala de satisfacción laboral ($-.229 P \leq .05$), como puede observarse en la tabla 5.5. Esto sugiere que altos niveles de estrés aminoran la satisfacción en el trabajo. Con esta información se acepta la hipótesis número seis que dice que a mayor puntaje en las escalas de estrés del SWS-Survey, menor puntaje en la escala de satisfacción laboral.

Por otra parte, se encontró que la escala de salud mental pobre correlaciona positivamente con las escalas de estrés social (.594 $P \leq .01$), estrés personal (.799 $P \leq .01$) y estrés en el trabajo (.595 $P \leq .01$) del SWS-Survey, como muestra la tabla 5.9. Esto quiere decir, que a mayores niveles de estrés mayores niveles en la salud mental pobre.

En esta investigación no se encontró relación entre los niveles de buena salud mental y estrés. La ausencia de estrés no asegura una buena salud mental, diversas investigaciones han reportado que niveles de estrés de bajo a moderado estimulan a los individuos pero que un exceso de estrés impone exigencias que merman la salud de la persona (Robbins, 1987).

Sabemos que la relación entre salud mental y estrés no es directa, sino que existen factores moderadores determinantes entre ambos, como lo es el apoyo (Alvaro, 1996). En el presente estudio se encontraron correlaciones negativas entre la escala de apoyo social y las escalas de estrés social (-.325 $P \leq .01$), estrés personal (-.233 $P \leq .01$) y estrés en el trabajo (-.334 $P \leq .01$) del SWS-Survey. Así mismo, se encontró correlación negativa entre las escalas de apoyo en el trabajo y estrés en el trabajo (-.229 $P \leq .05$), tabla 5.8. Esto apoya la teoría de que existen influencias recíprocas entre el nivel de apoyo y el nivel de estrés, donde el apoyo tiene un efecto amortiguador ante el estrés.

Por otra parte, se encontró correlación positiva entre la escala de buena salud mental y las escalas de apoyo social (.610 $P \leq .01$), apoyo personal (.675 $P \leq .01$) y apoyo en el trabajo (.469 $P \leq .01$) del SWS-Survey (tabla 5.8). Así también, se encontró que existe correlación positiva entre la escala de satisfacción laboral y las escalas de apoyo social (.249 $P \leq .01$) y apoyo en el trabajo (.441 $P \leq .01$) del SWS-Survey (tabla 5.5.).

Con la información anterior, se apoya la teoría de que el apoyo fomenta el bienestar mental de los individuos, disminuyendo el impacto del estrés y constituye así, un factor importante en la satisfacción en el trabajo (Alvaro, 1992).

Tomando como base la información precedente se acepta la hipótesis número dos que dice que existe relación entre los niveles de apoyo, satisfacción laboral, estrés y salud mental.

Las experiencias estresantes pueden traer como consecuencia alteraciones fisiológicas entre las que se encuentran el incremento en la presión arterial y pulso (Taylor, 1999). En la presente investigación no se encontraron relaciones entre los niveles de presión arterial y pulso con las escalas de estrés, por lo que se rechaza la hipótesis número siete que dice que a mayor puntaje en las escalas de estrés del SWS-Survey, mayor presión arterial. Así mismo se rechaza la hipótesis número ocho que dice que a mayor puntaje en la escala de salud mental pobre mayor presión arterial, ya que no se encontró relación entre estas dos variables (tabla 5.11). Sin embargo, se encontró correlación negativa entre la presión sistólica y las escalas de apoyo social (-.265 $P \leq .01$) y apoyo en el trabajo (-.194 $P \leq .05$), como se observa en la tabla 5.11.

Es posible, que el apoyo este funcionando como moderador del estrés y sus consecuencias en la muestra de la presente investigación, como sugiere Alvaro con base en sus investigaciones (1992, 1996).

Con esta base, se acepta la hipótesis número tres que dice que existe relación entre los niveles de apoyo y presión arterial, sin embargo, no se encontró relación en cuanto a los niveles de pulso.

En lo que se refiere a la satisfacción laboral, se encontró correlación negativa entre la presión sistólica y la satisfacción con los compañeros ($-.211 P \leq .02$), como se ve en la tabla 5.12. Esto puede asociarse a que los compañeros funcionan como fuente de apoyo, amortiguando los efectos del estrés.

Por lo que respecta a la jerarquía, no se encontró relación con los niveles de estrés y salud mental, por lo que se rechaza la hipótesis número nueve que dice que existe relación entre los niveles de estrés, salud mental y la jerarquía. Sin embargo, se encontró relación entre la jerarquía y la satisfacción laboral ($-.328 P \leq .05$) reportada por los cuatro grupos de la muestra (tabla 5.7.). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de jefatura y mandos medios con respecto al grupo operativo ($P \leq .05$) (tabla 5.14), siendo los grupos de mayor jerarquía los que reportan mayor satisfacción laboral.

Los datos anteriores se asocian con el supuesto de que los puestos con mayor poder dan un mejor conocimiento de los procedimientos organizacionales y por tanto, mayor tolerancia a la ambigüedad, mayor autoestima y satisfacción, en comparación con puestos no relacionados con la autoridad (Schultz, 1985)

En lo que se refiere a las escalas del SWS-Survey solo se encontraron diferencias estadísticamente significativas por jerarquía en la escala de apoyo en el trabajo ($.013 P \leq .05$) (tabla 5.15). Dichas diferencias se dieron en el grupo de jefe con respecto al grupo operativo ($P \leq .05$) (tabla 5.16).

Para la hipótesis número diez únicamente se acepta que existen diferencias en la satisfacción laboral dependiendo del nivel jerárquico.

Asociado con la escolaridad, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral ($.028 P \leq .05$), como puede verse en la tabla 5.19. Dichas diferencias se dieron entre el grupo de primaria con respecto a los grupos de licenciatura y posgrado ($P \leq .05$), como se ve en la tabla 5.20. Esta información tiene relación con el hecho de que a mayor escolaridad es mayor el rango jerárquico que se ocupa dentro de la organización y como se vio anteriormente, a mayor jerarquía mayor satisfacción laboral.

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($.000 P \leq .01$) en el apoyo reportado entre los cuatro grupos jerárquicos con respecto a la escolaridad (tabla 5.21). Se observó, que los grupos difieren con aquellos que tienen una escolaridad mayor (tabla 5.22).

Por lo que se refiere al estrés en el trabajo se encontraron diferencias estadísticamente significativas asociadas con el número de horas trabajadas semanalmente ($.031 P \leq .05$), como se observa en la tabla 5.23. Dichas diferencias, se encontraron entre el grupo que trabaja menos de veinte horas semanales y el grupo que trabaja de 61 a 80 horas semanales (tabla 5.24). Estos datos se relacionan con el hecho de que quien trabaja mayor número de horas tiene una probabilidad más alta de exponerse a eventos estresantes.

En cuanto al sexo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral. En lo que se refiere a la salud mental pobre, se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($.000 P \leq .001$) como se observa en la tabla 5.25.

Con todos estos resultados podemos ver que existe relación entre la satisfacción laboral y la salud mental, siendo estas influidas por los niveles de estrés y apoyos expresados en el grupo de empleados de la muestra.

CONCLUSIONES

En base a los planteamientos de la presente investigación acerca de la posible relación entre los niveles de satisfacción laboral, salud mental y estrés de empleados que laboran en áreas dependientes de la dirección de recursos humanos, así como la relación entre estas variables y el nivel jerárquico, se concluye lo siguiente:

Se observó que los puntajes en la escala de satisfacción laboral y la escala SWS-Survey de la muestra se encontraron en un nivel promedio.

Así mismo, se encontró que existe relación entre la escala de satisfacción laboral y la escala de buena salud mental del SWS-Survey, donde se observa que altos niveles de una variable se asocian con altos niveles de la otra.

Por otra parte, encontró que los niveles de estrés tienen una relación inversa con la satisfacción laboral, de manera que a niveles altos de estrés se presentan niveles bajos en la satisfacción laboral.

Se observó que las escalas de estrés (social, personal y en el trabajo) del SWS-Survey, tienen relación positiva con la escala de salud mental pobre, por lo que se espera que a mayor nivel de estrés exista una mayor inestabilidad emocional, comportamiento socialmente inapropiado, dañino y perjudicial.

Una variable más, asociada con la satisfacción laboral fue el apoyo (social y en el trabajo), se observó que las escalas de apoyo social y en el trabajo del SWS-Survey correlacionan positivamente con la escala de satisfacción laboral.

Se encontró que la satisfacción laboral difiere en los grupos jerárquicos, donde los grupos de mayor jerarquía reportan mayor satisfacción, esto se asocia con los datos en los que los grupos de mayor jerarquía encuentran mayor apoyo social.

Según los datos anteriores, el bienestar psicológico en el trabajo entendido como la satisfacción laboral, es un componente significativo de la salud mental general. Por otro lado, aún cuando la relación entre salud mental y estrés no es directa, existe el apoyo como un factor moderador determinante entre ambos.

Se observa que el apoyo fomenta la salud a través de reducir los efectos nocivos del estrés, de tal forma que existe una influencia recíproca entre el nivel de estrés, el nivel de apoyo y el deterioro afectivo (salud mental pobre).

El conocer los factores que inciden en la satisfacción laboral y establecer planes de acción para incrementarla, nos traerán como consecuencia prevenir factores asociados que puedan afectar la salud mental de las personas. Así mismo, es posible promover conductas saludables empleando programas cuyo objetivo sea encausar al estrés para obtener cambios adaptativos y así evitar sus efectos nocivos.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

- El tamaño y tipo de la muestra no permite generalizar los resultados a otras poblaciones.
- El horario de aplicación pudo haber influido en los datos obtenidos de presión arterial, ya que aunque en la mayoría de los casos se aplicó por la mañana, existieron grupos que por actividades laborales tuvieron aplicación por la tarde.
- Sería interesante llevar a cabo una investigación similar en la cual se pudiera igualar la muestra por áreas de una misma organización para determinar como se comportan las variables dependiendo del departamento donde labore el personal.
- Se sugiere que las aplicaciones en próximas investigaciones se hagan en un mismo horario y de manera colectiva.
- Sería conveniente complementar la aplicación con otros instrumentos que permitan analizar otros factores como puede ser el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alvaro, J., Torregrosa, J., y Garrido, A. (1992) Influencias sociales y psicológicas en la salud mental. Siglo XXI. México
- Alvaro, J., Torregrosa, J., y Garrido, A. (1996) Psicología social aplicada. McGraw Hill, España
- Arbetman, M. (1997) Mujer, salud mental y trabajo. Tesis maestría. Facultad de Psicología, UNAM. México
- Barrios, M. (1994) Factores psicosociales que determinan el binomio satisfacción-productividad en el trabajo. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM. México
- Blum, M. (1990) Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. Trillas. México
- Brannon, L. (1997) Health psychology. Brooks. México
- Cabildo, H. (1991) Salud mental: enfoque preventivo. México
- Cruz, D. (1999) La satisfacción con el trabajo y su relación con la motivación. Tesis maestría. Facultad de Contaduría y Administración. UNAM. México
- Davis, K. (1999) Comportamiento humano en el trabajo. McGraw Hill. México
- De la fuente, R., Medina-Mora, M., Caraveo, J. (1997) Salud mental en México. Fondo de Cultura Económica. México
- Diccionario de Medicina Mosby, (1994); Editorial Océano, España.
- Dunham, F. (1989) Salud organizacional: análisis y diagnósticos internos. Trillas. México
- Escudero, D. (1999) Factores que propician la satisfacción laboral en psicólogos que laboran en el sector público y sector privado. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México
- Furnham, A. (1992) Personality at work. Rout ledge
- García y García, E. (1985) Factores relacionados con la satisfacción laboral en las mujeres: un estudio comparativo. Tesis maestría. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Gibson J. (1997) Organizations. Behavior structure processes. Irwin. México

- Guiot, J. (1985) Organizaciones sociales y comportamiento. Herder. España
- Gutiérrez, R.E. (1994) Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, salud mental y trabajo. VII Congreso Mexicano de Psicología.
- Gutiérrez, R.E., Ito, D., Contreras-Ibañez y F. Atenco (1995) Validez de constructo de las escalas de salud mental del SWS: Psicología y salud del instituto de investigaciones psicológicas de la Universidad Veracruzana, Vol. 6, julio-diciembre.
- Gutiérrez, R.E., Ito, D., Contreras-Ibañez (2002) Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud. Sws-Survey, desarrollo y criterios de aplicación. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991) Metodología de la investigación. McGraw-Hill. México
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989) Estrés y trabajo. Trillas. México
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1991) Estrés y proceso cognitivos. Martínez Roca. España
- Mankeliunas, M. (1996) Psicología de la motivación. Trillas. México
- Muchinsky, P. (1999) Psychology applied to work. Wadsworth. USA
- Nava, P. y Ramírez, A. (1999) Calidad de vida y satisfacción en el trabajo. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México
- Ocampo, R. (1996) Eustres y desempeño laboral. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM. México
- Ortega, T. (1996) La satisfacción en el trabajo y algunos factores que la producen. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM. México
- Pagano, R. (1999) Estadística para las ciencias del comportamiento. International Thomson Editores. México
- Rincón, L. (1991) Problemas del campo de la salud mental. Paidós. México
- Robbins, S. (1987) Comportamiento organizacional; conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Rosario, Z. (1998) Asignación y percepción de roles, efectos sobre la salud mental en amas de casa con trabajo asalariado y no asalariado. Tesis maestría. Facultad de Psicología, UNAM. México

- Schermerhorn, J. (1987) Comportamiento en las organizaciones. Interamericana. México.
- Schultz, D. (1985) Psicología Industrial. McGraw Hill. México
- Siegel, L. (1973) Psicología industrial. Continental .S.A México
- Soria, V. (2000) Relaciones humanas. Limusa. México.
- Taylor, S. (1999) Health psychology. McGraw Hill. México
- Tellez, A. (2001) Niveles de estrés y ansiedad en el personal médico, paramédico y de enfermería de la cruz roja mexicana. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Troch, A. (1982) El stress y la personalidad. Herder. España
- Vroom, V. (1979) Motivación y alta dirección. Trillas. México
- Wexley, K. (1990) Conducta organizacional y personal. Continental. México
- Witkin-lanoil, G. (1985) Es estrés de la mujer. Cómo conocerlo y superarlo. Grijalbo. España

ANEXOS



Asociación Nacional
de Psicólogos
Mexicanos

AVALADA POR LA FEDERACIÓN MEXICANA DE SALUD MENTAL (FEMSA)

SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MEXICO)

(C) Copyright 1994, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Olenikoff



La finalidad de este cuestionario es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que usted conteste absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 35 a 45 minutos).

NOMBRE: _____ PUESTO: _____ D: _____ S: _____ P: _____
FOLIO: _____

DEPARTAMENTO: _____ EMPRESA: _____

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo es: A) Masculino B) Femenino
- 2.- Mi edad es entre: A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Trabajo como: A) Obrero(a) B) Empleado(a) C) Vendedor(a) o comerciante D) Técnico E) Supervisor o Gerente
F) Profesionalista G) Trabajador(a) estudiante H) Otro
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
- 6.- Dependientes (hijos, hermanos u otros): A) Ninguno B) 1 a 3 C) 4 a 6 D) 7 a 9 E) Más de 9
- 7.- Mi turno de trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos E) Mixto
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) 20-40 hrs. C) 41-60 hrs. D) 61-80 hrs. E) más de 80 hrs.
- 9.- Mi nivel económico es: A) Muy bajo B) Bajo C) Moderado D) Alto E) Muy alto
- 10.- Mi nacionalidad es: _____

SWS—SURVEY

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

A Nunca B Casi Nunca C Ocasionalmente D Frecuentemente E Muy Frecuentemente

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que, en general, mejor refleja su situación.

EJEMPLO:

Voy al cine A B C D E

SECCION I

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1.- Pienso que la gente que me rodea es agradable y considerada | A | B | C | D | E |
| 2.- Distruto fiestas y celebraciones | A | B | C | D | E |
| 3.- Siento que las cosas que andan mal, a la larga mejoran | A | B | C | D | E |
| 4.- Me impaciento conmigo mismo(a) y con los demás | A | B | C | D | E |
| 5.- Sé que con mi trabajo contribuyo con algo valioso | A | B | C | D | E |
| 6.- Tengo hábitos nerviosos (tics) | A | B | C | D | E |
| 7.- Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido | A | B | C | D | E |
| 8.- Me es imposible ser lo que la gente espera de mí | A | B | C | D | E |
| 9.- Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente | A | B | C | D | E |
| 10.- Es fácil congeniar conmigo | A | B | C | D | E |
| 11.- Oigo voces e imagino cosas inexistentes | A | B | C | D | E |
| 12.- El trabajo me aleja de mi familia | A | B | C | D | E |
| 13.- Sigo las costumbres y rutinas socialmente aceptadas | A | B | C | D | E |
| 14.- Soy valiente y atrevido(a) | A | B | C | D | E |
| 15.- Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas | A | B | C | D | E |
| 16.- Tan sólo hacer los trabajos rutinarios es un problema | A | B | C | D | E |
| 17.- Me gustaría rendirme, pero no puedo | A | B | C | D | E |
| 18.- Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo | A | B | C | D | E |
| 19.- Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán | A | B | C | D | E |
| 20.- En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer | A | B | C | D | E |
| 21.- Sueño despierto(a), me pierdo en fantasías | A | B | C | D | E |

R.E. Gutiérrez, Ed. Formas 38, C/ San Jerónimo, 74 México, D.F. CP 10400 MÉXICO TEL: (52-5) 563 6190, FAX: (52-5) 568 8558, e-mail: rocf@gol.com.mx
R.F. Olenikoff, 34 Fairview Avenue, South Plainfield, New Jersey 07083 U.S.A. TEL: (201) 843 2673, (201) 843 2673, (201) 843 6916, FAX: (201) 8222304, e-mail: rfo@d-prynet.com

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A	Nunca	B	Casi Nunca	C	Ocasionalmente	D	Frecuentemente	E	Muy Frecuentemente
22.-	Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar	A	B	C	D	E			
23.-	Encuentro muchas cosas interesantes que hacer	A	B	C	D	E			
24.-	La gente no está de acuerdo conmigo y me contradice	A	B	C	D	E			
25.-	Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo	A	B	C	D	E			

SECCION II

26.-	Pienso que los demás me respetan	A	B	C	D	E			
27.-	Tengo amigos y compañeros buenos y leales	A	B	C	D	E			
28.-	Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa	A	B	C	D	E			
29.-	Me siento dividido(a) entre diversas responsabilidades sociales	A	B	C	D	E			
30.-	El trabajo me hace sentir importante y poderoso	A	B	C	D	E			
31.-	He perdido a alguien muy cercano a mí	A	B	C	D	E			
32.-	Tengo jaquecas, dolores de cuello/espalda por tensión	A	B	C	D	E			
33.-	Como, fumo o bebo café, en exceso	A	B	C	D	E			
34.-	Puedo ser castigado(a) sin razón	A	B	C	D	E			
35.-	Estoy de acuerdo en cómo se hacen las cosas en mi trabajo	A	B	C	D	E			
36.-	Le simpático y le agrado a la gente con quien trabajo	A	B	C	D	E			
37.-	Constantemente me quejo sin necesidad	A	B	C	D	E			
38.-	Tengo poco interés o placer por el sexo	A	B	C	D	E			
39.-	Soy firme y determinante en mis decisiones	A	B	C	D	E			
40.-	La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia	A	B	C	D	E			
41.-	Me culpo a mí mismo(a), me disculpo, me justifico	A	B	C	D	E			
42.-	Tengo dificultad en empezar lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E			
43.-	Impido que la gente se aproveche de mí y tome ventaja	A	B	C	D	E			
44.-	Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	A	B	C	D	E			
45.-	Evito algunos lugares, personas o actividades para no ser molestado(a)	A	B	C	D	E			
46.-	Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible	A	B	C	D	E			
47.-	Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura	A	B	C	D	E			
48.-	Tengo problemas de respiración, pulso o digestión	A	B	C	D	E			
49.-	Siento que haga lo que haga, no está bien hecho	A	B	C	D	E			
50.-	La gente en mi trabajo me encuentra defectos	A	B	C	D	E			

SECCION III

51.-	Por donde vivo, parece que no hay quien organice las cosas, no hay reglas	A	B	C	D	E			
52.-	Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo	A	B	C	D	E			
53.-	Mis actividades religiosas me dan fuerza	A	B	C	D	E			
54.-	El lugar donde trabajo es sucio, insalubre	A	B	C	D	E			
55.-	Siento que alguien cercano a mí, morirá próximamente	A	B	C	D	E			
56.-	En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala	A	B	C	D	E			
57.-	Tengo dificultad para poner atención o recordar	A	B	C	D	E			
58.-	Siento que en el trabajo las personas dependen de mí	A	B	C	D	E			
59.-	La gente me insulta y se burla de mí	A	B	C	D	E			
60.-	Hay mucho peligro, violencia, crimen, etc., donde vivo	A	B	C	D	E			
61.-	Veó el lado bueno de las cosas	A	B	C	D	E			
62.-	Participo y disfruto del entretenimiento	A	B	C	D	E			
63.-	Hago lo que haga en el trabajo, es insuficiente	A	B	C	D	E			
64.-	Siento que no existe algo realmente malo en mí	A	B	C	D	E			
65.-	Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan	A	B	C	D	E			
66.-	Es difícil que me dé por vencido(a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida	A	B	C	D	E			
67.-	Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar	A	B	C	D	E			
68.-	Soy muy desorganizado(a) y dejo muchas cosas sin terminar	A	B	C	D	E			
69.-	Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir	A	B	C	D	E			
70.-	Me encierro en mí mismo(a), y evito a los demás	A	B	C	D	E			
71.-	Tengo arranques emocionales, me enoja, grito	A	B	C	D	E			
72.-	Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	A	B	C	D	E			
73.-	Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	A	B	C	D	E			
74.-	Camino con paso ligero y vivaz	A	B	C	D	E			
75.-	Me preocupo por cosas sin importancia	A	B	C	D	E			

SECCION IV

76.-	Ignoro lo que va a pasar en el trabajo	A	B	C	D	E			
77.-	La gente con quien trabajo, no se interesa por mí	A	B	C	D	E			
78.-	Es probable que los jefes me hagan daño	A	B	C	D	E			
79.-	Es inútil esperar que las cosas salgan todo el tiempo como quiero	A	B	C	D	E			

Por favor continúe en la siguiente página ➡

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

A	Nunca	B	Casi Nunca	C	Ocasionalmente	D	Frecuentemente	E	Muy Frecuentemente
80.-Disfrute de herirme a mí mismo(a), o a otros		A	B	C	D	E			
81.-Me rindo fácilmente y evado los conflictos		A	B	C	D	E			
82.-Soy popular en mi comunidad		A	B	C	D	E			
83.-Cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo		A	B	C	D	E			
84.-Me siento adaptado(a) a mi familia y amistades		A	B	C	D	E			
85.-Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido		A	B	C	D	E			
86.-Algunas personas con quienes trabajo, son mis mejores amigos		A	B	C	D	E			
87.-Donde vivo las cosas van mal y no mejoran		A	B	C	D	E			
88.-Investigo y ensayo cosas nuevas		A	B	C	D	E			
89.-Me siento mal y sin esperanza de mejorar		A	B	C	D	E			
90.-Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar		A	B	C	D	E			
91.-Disfruto de cantar, silbar y/o bailar		A	B	C	D	E			
92.-Pienso que en el trabajo fracaso porque tengo mala suerte		A	B	C	D	E			
93.-Tengo que estar separado(a) de mi familia y de los que quiero		A	B	C	D	E			
94.-Me es fácil relajarme, jugar y divertirme		A	B	C	D	E			
95.-El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios		A	B	C	D	E			
96.-Mi fe religiosa es muy fuerte		A	B	C	D	E			
97.-Tengo confianza en mi habilidad		A	B	C	D	E			
98.-El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades		A	B	C	D	E			
99.-Pertenezco a una familia unida		A	B	C	D	E			
100.-El trabajo me hace sentir seguro(a)		A	B	C	D	E			

SECCION V

101.-Me siento atrapado(a)		A	B	C	D	E			
102.-Pienso que la policía realmente me protege		A	B	C	D	E			
103.-Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido, quisiera huir		A	B	C	D	E			
104.-Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco		A	B	C	D	E			
105.-Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de la vida		A	B	C	D	E			
106.-Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo		A	B	C	D	E			
107.-Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado		A	B	C	D	E			
108.-Sin importar lo que pase, siento que Dios proveerá		A	B	C	D	E			
109.-Es seguro y confortable donde trabajo		A	B	C	D	E			
110.-Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente		A	B	C	D	E			
111.-Tengo buen apetito		A	B	C	D	E			
112.-Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo		A	B	C	D	E			
113.-Mi hogar está rodeado de cosas agradables y alegres		A	B	C	D	E			
114.-Mi sueldo es adecuado		A	B	C	D	E			
115.-Tengo miedo de perder el empleo		A	B	C	D	E			
116.-Pienso que las dificultades que tengo, tienen una razón de ser		A	B	C	D	E			
117.-En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso		A	B	C	D	E			
118.-Tengo buena salud física		A	B	C	D	E			
119.-Tengo demasiado trabajo que hacer		A	B	C	D	E			
120.-Cuento con alguien que me ayuda		A	B	C	D	E			
121.-Me recupero rápidamente de situaciones estresantes		A	B	C	D	E			
122.-A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mi deber		A	B	C	D	E			
123.-Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo		A	B	C	D	E			
124.-Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor		A	B	C	D	E			
125.-Mi humor es equilibrado, no me molestan las altas y bajas de la vida		A	B	C	D	E			

SECCION VI

126.-Me pongo en guardia, controlo mis emociones		A	B	C	D	E			
127.-En general me siento satisfecho(a) con mi vida		A	B	C	D	E			
128.-Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad		A	B	C	D	E			
129.-Se necesita de mucho para lograr que me enoje		A	B	C	D	E			
130.-Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a)		A	B	C	D	E			
131.-Cuando me enojo, presiono a los demás		A	B	C	D	E			
132.-En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia		A	B	C	D	E			
133.-Me mantengo en buen estado físico		A	B	C	D	E			
134.-Me es fácil relajarme		A	B	C	D	E			
135.-Me siento amado(a) y atendido(a)		A	B	C	D	E			
136.-En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante		A	B	C	D	E			
137.-El trabajo me da la oportunidad de mejorar		A	B	C	D	E			
138.-Siento que el mundo ha sido bueno conmigo		A	B	C	D	E			
139.-El tipo de trabajo que hago es demandante y no es respetado		A	B	C	D	E			
140.-Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar		A	B	C	D	E			

Por favor continúe en la siguiente página ➔

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A	Nunca	B	Casi Nunca	C	Ocasionalmente	D	Frecuentemente	E	Muy Frecuentemente
141.	Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	A	B	C	D	E			
142.	El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	A	B	C	D	E			
143.	En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E			
144.	Mantengo la compostura en situaciones de conflicto	A	B	C	D	E			
145.	Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea	A	B	C	D	E			
146.	La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica)	A	B	C	D	E			
147.	Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos	A	B	C	D	E			
148.	Estoy decidido (a) a ser el (la) mejor todo el tiempo	A	B	C	D	E			
149.	Me he tenido que cambiar de diferentes lugares en donde he vivido	A	B	C	D	E			
150.	Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E			

SECCION VII

151.	Puedo vivir solo(a)	A	B	C	D	E			
152.	Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo	A	B	C	D	E			
153.	Evito que el trabajo gobierne mi vida	A	B	C	D	E			
154.	Siento que mis metas son realistas y alcanzables	A	B	C	D	E			
155.	La gente me está molestando	A	B	C	D	E			
156.	Pienso que el gobierno se interesa por mi bienestar social	A	B	C	D	E			
157.	Mis condiciones de vida no son saludables	A	B	C	D	E			
158.	Estoy constantemente preocupado(a) por mis problemas	A	B	C	D	E			
159.	En general, encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo deseo	A	B	C	D	E			
160.	La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago	A	B	C	D	E			
161.	A veces siento verdadero pánico y terror	A	B	C	D	E			
162.	Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos	A	B	C	D	E			
163.	Resuelvo mis problemas, pero estos persisten	A	B	C	D	E			
164.	Me siento contento(a) conmigo mismo(a); me gusta ser como soy	A	B	C	D	E			
165.	Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera	A	B	C	D	E			
166.	En mi casa hay demasiada gente	A	B	C	D	E			
167.	Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar	A	B	C	D	E			
168.	Estoy en tratamiento médico por problemas cardíacos o gastrointestinales	A	B	C	D	E			
169.	El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo	A	B	C	D	E			
170.	Tengo un sentido muy claro del bien y del mal	A	B	C	D	E			
171.	Necesito que alguien me presione	A	B	C	D	E			
172.	Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales	A	B	C	D	E			
173.	Endurezco los músculos faciales, frunzo el ceño	A	B	C	D	E			
174.	Hay fiestas y celebraciones donde trabajo	A	B	C	D	E			
175.	Tengo la oportunidad de ayudar a otros	A	B	C	D	E			

SECCION VIII

176.	Culpo a otros por mis problemas y fallas	A	B	C	D	E			
177.	Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible"	A	B	C	D	E			
178.	Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a)	A	B	C	D	E			
179.	Me siento seguro en el vecindario o colonia	A	B	C	D	E			
180.	Necesito mucho apoyo y estímulo	A	B	C	D	E			
181.	Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza	A	B	C	D	E			
182.	Invento excusas para mis errores y fallas	A	B	C	D	E			
183.	Puedo aceptar la presión cuando es necesario	A	B	C	D	E			
184.	Tengo una relación sentimental intensa	A	B	C	D	E			
185.	Me avergüenzo fácilmente	A	B	C	D	E			
186.	Me muestro lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida	A	B	C	D	E			
187.	Sé que cualquier problema se resolverá de una manera u otra	A	B	C	D	E			
188.	Disfruto las vacaciones y las fiestas	A	B	C	D	E			
189.	Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente	A	B	C	D	E			
190.	Escondo mis decepciones y sentimientos de enojo	A	B	C	D	E			
191.	Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien	A	B	C	D	E			
192.	Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque sé que de nada sirve	A	B	C	D	E			
193.	Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa	A	B	C	D	E			
194.	Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida	A	B	C	D	E			
195.	Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes	A	B	C	D	E			
196.	Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta	A	B	C	D	E			
197.	Tengo una vida bien organizada y bajo control	A	B	C	D	E			
198.	Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado	A	B	C	D	E			
199.	Me impongo metas muy altas y a un ritmo acelerado, a veces audazmente	A	B	C	D	E			
200.	La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea	A	B	C	D	E			

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

!!!GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!

A continuación usted encontrará una serie de enunciados, lea cuidadosamente cada uno de ellos y marque con una "X" la opción que mejor describa su situación empleando el siguiente código:

- TA = Totalmente de acuerdo
- A = Acuerdo
- I = Indeciso
- D = Desacuerdo
- TD = Totalmente en desacuerdo

EJEMPLO

Me gustan los días lluviosos TA X I D TD

Esto quiere decir que a usted le gustan los días lluviosos aunque no completamente y por eso ha marcado la opción "A", es decir "Acuerdo". De ésta manera y según sea su opinión, proceda con los siguientes enunciados.

1. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.....	TA	A	I	D	TD
2. Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas.....	TA	A	I	D	TD
3. En mi trabajo las políticas para ascender son injustas.....	TA	A	I	D	TD
4. Mi trabajo es agradable.....	TA	A	I	D	TD
5. Mi jefe se interesa por mi bienestar.....	TA	A	I	D	TD
6. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.....	TA	A	I	D	TD
7. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.....	TA	A	I	D	TD
8. Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales.....	TA	A	I	D	TD
9. Los ascensos en mi trabajo son frecuentes.....	TA	A	I	D	TD
10. El trabajo que desempeño es rutinario.....	TA	A	I	D	TD
11. Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.....	TA	A	I	D	TD
12. Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo.....	TA	A	I	D	TD
13. Mis compañeros de trabajo se interesan por mi.....	TA	A	I	D	TD
14. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.....	TA	A	I	D	TD
15. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.....	TA	A	I	D	TD
16. Mi trabajo es interesante.....	TA	A	I	D	TD
17. Mi trabajo es aburrido.....	TA	A	I	D	TD
18. Mis compañeros de trabajo son amistosos.....	TA	A	I	D	TD
19. En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos.....	TA	A	I	D	TD
20. Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo.....	TA	A	I	D	TD
21. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso.....	TA	A	I	D	TD
22. Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de mi trabajo.....	TA	A	I	D	TD

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Gracias por su colaboración!

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN