



---

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y ESTRÉS LABORALES EN UNA  
AGENCIA ADUANAL

T E S I S

Que para obtener el Título de:  
Licenciada en Psicología.

Presentan:

Ramírez Jaimes Carolina.  
Sosa Rico Reyna Bibiana.

Directora de Tesis: Dra. Ma. Emily Ito Sugiyama.  
Revisor: Dr. Rodolfo E. Gutiérrez Martínez.  
Asesor estadístico: Lic. Ma. de Lourdes Monroy Tello.

México, D.F.

2004.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la  
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el  
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Ramírez Jaime Caroling

FECHA: 18 - Mayo - 04

FIRMA: [Firma]

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la  
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el  
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Sosa Pico Reyna

Biblicana

FECHA: 18 - Mayo - 04

FIRMA: [Firma]

*Agradecemos:*

*El apoyo brindado por la Dra. Maria Emily Ito Sugiyama para la elaboración de esta investigación, de quien aprendimos que la constancia y la confianza son la base para lograr las metas.*

*Al Dr. Rodolfo Gutiérrez Martínez por la confianza y el tiempo dedicado. Así como al sínodo por las recomendaciones para esta tesis: Mtro. Sotero Moreno Camacho, Lic. Carmen Gerardo Pérez y Lic. Isaura Elena López Segura.*

*A la Lic. Maria de Lourdes Monroy Tello por brindarnos asesoría estadística.*

*A la Agencia Aduanal AAACESA, por la cooperación brindada.*

Dedico este trabajo:

A Dios.

A mis padres pues siempre han estado conmigo y en los momentos más difíciles me apoyan y brindan su amor incondicional. *LOS AMO.*

A Lilia, César y Beto, pues este logro también es de ustedes.

Especialmente a Lilia y Adrián.  
Palabras no existen para expresar lo que significan para mí. Gracias porque desde que recuerdo siempre han ayudado a mis padres a sacarme adelante.  
*LOS QUIERO Y ADMIRO MUCHO.*

A Lili, Karla, Paco, Valeria, César y Brandón por iluminar mi vida. Los amo.

A Marlene y Alejandra por ser para mí como hermanas.

A Susana, Adriana y Paty por su apoyo y consejos.

A Bibiana por compartir este sueño conmigo.

Carolina Ramírez

*El éxito se constituye de metas, que se integran  
Como las piezas de una escultura, talladas y labradas  
Por las manos de su creador.  
Pero conformadas por la confianza, el cariño y todos los buenos pensamientos  
De aquellos que han creído en él.*

*Gracias*

*A Dios que es el impulsor de los grandes sueños.*

*A mi Madre por ser el eje central de mi vida, por toda su comprensión y cariño.*

*A mi Padre por su fortaleza y tiempo.*

*A mis Hermanos de los cuales obtuve el mejor ejemplo y quienes me impulsaron para nunca desistir.*

*A mis sobrinas, por mostrarme lo sencillo que es llegar a lograr lo que quieres.*

*A ti por la confianza que haz depositado en mí.*

*A todos aquellos que estuvieron de alguna forma conmigo para llegar a esta meta.*

*Bibiana Sosa.*

## INDICE

	PAG.
RESUMEN	1
INTRODUCCION	2
CAPITULO I SATISFACCION LABORAL	
1.1. Antecedentes de la Satisfacción	6
1.2 Satisfacción en el trabajo	7
1.2.1 Importancia de los Estudios sobre Satisfacción Laboral	9
1.2.2 Definición de Satisfacción Laboral	10
1.3 La Motivación en el trabajo	13
1.3.1 Motivación	13
1.3.2 Ciclo Motivacional	13
1.3.3 La Motivación en ámbitos laborales	14
1.3.4 Teoría de la Motivación	15
1.4. Relación de la Satisfacción y el Estrés laborales	19
1.5 Satisfacción laboral y factores organizacionales	20
1.5.1 Nivel jerárquico	20
1.5.2 Antigüedad	21
1.6 Satisfacción laboral y características personales	22
1.6.1 Edad	22
1.6.2 Estado Civil	22
1.6.3 Sexo	22
CAPITULO II ESTRÉS LABORAL	
2.1 Antecedentes del Estrés	24
2.1.1 Fases del S.A.G.	26
2.1.2 Euestrés y Diestrés	28
2.1.3 Aportaciones teóricas al Estrés	29
2.2 Estrés Laboral	30
2.2.1 Definición	30
2.3 Estresores	31
2.4 Estrés y Personalidad	34
2.5 Estrés y diferencias individuales	35
2.5.1 Edad	36
2.5.2 Sexo	37

2.6	Salud y Estrés	38
-----	----------------	----

### CAPITULO III ORGANIZACIONES ADUANALES

3.1	Las Organizaciones	41
3.1.1	¿Que es una Organización?	41
3.1.2	Tipos de Empresas	43
3.1.3	Estructura jerárquica	44
3.1.4	Clima Organizacional	44
3.2	Aduanas	45
3.2.1	Definición de Aduanas	45
3.2.2	Funciones	46
3.2.3	Aduana Principal	46
3.2.4	Aduana Subalterna	46
3.2.5	Administración General de Aduanas	46
3.2.6	Aduana del Aeropuerto de México	47
3.3	Las Agencias Aduanales	47
3.4	¿ Quien es AAACESA ?	47
3.5	Estrés y Satisfacción Laboral en las Agencias Aduanales	48

### CAPITULO IV MÉTODO

4.1	Objetivo General	51
4.2	Objetivos Específicos	51
4.3	Variables	52
4.4	Población y Muestra	52
4.5	Tipos de estudio	53
4.6	Instrumento	53
4.7	Escenarios	54
4.8	Procedimiento	55
4.9	Procesamiento de Datos	55

### CAPITULO V RESULTADOS

5.1	Descripción de la muestra	56
5.1.1	Edad	56
5.1.2	Antigüedad	57
5.1.3	Estado Civil	58
5.1.4	Sexo	59
5.1.5	Jerarquía	60



5.2 Niveles de Satisfacción, Estrés y Apoyo en el Trabajo.	60
5.2.1 Satisfacción Laboral	61
5.2.2 Comparación de medias entre grupos	61
5.2.3 Estrés Laboral	67
5.2.4 Comparación de medias entre grupos	68
5.2.5 Correlaciones	71

CAPITULO VI DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
--------------------------------------	----

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXO

ESCALA DE ESTRÉS SWS- SURVEY  
ESCALA DE SATISFACCIÓN

## RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue investigar si existe relación entre la satisfacción y el estrés laborales, así como, determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en cada uno de éstos respecto a las variables; edad, antigüedad, estado civil, sexo y nivel jerárquico, en personas que laboran en puestos administrativos (ocupando mandos medios) y operativos en la aduana del aeropuerto internacional de la Ciudad de México; Para ello se aplicaron dos instrumentos de medición de manera colectiva. Los instrumentos utilizados fueron: La *escala de satisfacción laboral* de García (1985) y la *encuesta SWS-Survey de estrés, salud mental y trabajo* de Gutiérrez y Ostermann (1994). El primer instrumento refleja las actitudes, sentimientos y tendencias hacia la satisfacción laboral y consta de una escala tipo Likert con 22 reactivos que componen cinco subescalas (trabajo mismo, oportunidades de promoción, salario y prestaciones, jefe y compañeros), operacionalizada con seis indicadores. El segundo instrumento se compone de ocho escalas que evalúan factores de estrés y apoyo en las áreas: personal, laboral, social y salud mental. La aplicación se realizó en las instalaciones de la empresa durante horas laborables, en coordinación con el departamento de capacitación.

Posteriormente a la aplicación, se llevó a cabo el análisis de los datos, utilizando el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS V. 11.0), encontrando que existe una relación débil y negativa entre la Satisfacción y el Estrés. Con respecto a las variables consideradas se observó (concluyó) que existen diferencias estadísticamente significativas ( $p < .05$ ) en los niveles de satisfacción laboral y el estado civil y el nivel jerárquico. Por otro lado, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de estrés, la edad, antigüedad, estado civil, sexo y nivel jerárquico.

## INTRODUCCIÓN

El papel del trabajo en la vida del hombre, de la sociedad y la cultura contemporáneas es extraordinariamente complejo y variado, por lo que resulta importante analizar no aspiraciones e impulsos aislados que le mueven a trabajar, sino el conjunto de motivos determinantes de las particularidades de su actividad laboral (Iákovson, 1972).

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a múltiples retos y amenazas - a la efectividad, la eficiencia y su rentabilidad - a los retos de un ambiente turbulento y al constante reto de mantener una congruencia entre las dimensiones de la organización como la estrategia, la cultura y los procesos. Mantener las organizaciones saludables y vigentes en el mundo actual es una tarea preocupante.

El creciente progreso en el ámbito laboral, desempeña actualmente un papel de capital importancia; de ahí que las relaciones humanas adecuadas sean un factor decisivo en el progreso laboral y en la superación personal (De la Torre, 1998). Desde su incursión, en 1911, en el campo de la administración científica, Taylor contemplaba no sólo la prosperidad de la empresa, sino también la prosperidad del trabajador; objetivos fundamentales en toda organización laboral.

Por otro lado, los individuos en las organizaciones también se enfrentan a múltiples retos - encontrar satisfacción en el medio de trabajo - luchar con lo obsoleto de los propios conocimientos y habilidades, encontrar dignidad y un propósito en la persecución de las metas de la organización; así como lograr una relación y comunidad humana en el sitio de trabajo. En resumen las organizaciones y los individuos que trabajan en ellas se enfrentan a un presente y un futuro terriblemente exigentes.

El estudio de la satisfacción en el trabajo es de gran importancia para la Psicología ya que involucra las actitudes y sentimientos de la persona hacia un medio ambiente donde pasa la mayor parte de su vida, lo cual definitivamente repercute en su bienestar mental y emocional (Fleishman y Bass, 1976). Un aspecto de la importancia de la satisfacción, se refiere a su relación, en determinadas circunstancias, con el ausentismo y con la rotación, conductas que se ha probado disminuyen cuando el trabajador está satisfecho. Debido a que estas conductas le ocasionan pérdidas económicas directas e indirectas a las empresas se puede considerar que el mantenimiento de la satisfacción resulta en beneficio de las organizaciones (Fleishman y Bass, 1976).

Finalmente, se debe señalar que es importante conocer la satisfacción de los empleados como algo interesante por sí mismo, y que nos puede servir para hacer

comparaciones entre distintos grupos y culturas, así como para trazar tendencias en el tiempo (Fleishman y Bass, 1976). No se puede olvidar que la satisfacción laboral puede significar mejor calidad de vida y mejor salud mental y física para las personas que realizan cualquier trabajo. Al contar con un mejor entendimiento de dicha conducta, el psicólogo puede disponer de elementos objetivos para estructurar estrategias de intervención que apoyen al trabajador en su búsqueda de bienestar, la autorrealización y la productividad en la empresa (Martínez, 1995).

Los investigadores del comportamiento en las organizaciones han realizado estudios empíricos sobre aspectos como las relaciones diádicas jefe-subordinado, motivación, liderazgo, satisfacción laboral y cambio organizacional. Recientemente, la relación estrés- trabajo ha recibido mayor atención por parte de los científicos para proporcionar a la empresa información sobre la forma en que el estrés afecta la conducta del empleado, su desempeño y su salud (Ivancevich y Matteson, 1989).

El estrés es la respuesta de adaptación a unas demandas muy dispares llamadas factores de estrés. Es una condición psicológica que tiene un aspecto temporal inherente. El estrés no solo es un estado emocional individual. Es un tipo particular de reacción de un organismo ante los eventos ambientales cuando se supera el nivel de adaptación propio de cada individuo. La ocurrencia de cambios ambientales, la cual propicia una percepción de amenazas, es un principio fundamental para construir una definición de estrés. Esto no significa que todo cambio ambiental conlleve a una percepción de amenaza, ya que incluso muchas de las reacciones de estrés se desarrollan por una continua interacción con ambientes objetivamente sin cambio alguno. Todo depende de la manera en como se reciba e interprete los acontecimientos (Bensabat, 1994).

Así, el estrés se define como la anticipación a la inhabilidad de responder adecuadamente a una demanda percibida, acompañada por una anticipación de las consecuencias negativas por una inadecuada respuesta. Existen aspectos tales como la capacidad del organismo a la adaptación, al aprendizaje, el estado de ánimo, entre otras características psicológicas, biológicas y ambientales que pueden afectar la anticipación a los eventos estresantes. De ahí que los efectos de las variables físicas del ambiente se trasladen a procesos sociales y psicológicos que suceden en el individuo (Lazarus y Folkman, 1991). Podemos concluir entonces, que, el estrés es en cierto sentido, producto de la presión que ejercen sobre el individuo los factores internos y externos. Cuando el estrés es sostenido y persistente a lo largo del tiempo, éste puede llevar al límite de la capacidad de adaptación del individuo y dar lugar a un trastorno patológico, como pueden ser los trastornos de ansiedad o los psicofisiológicos (Berlanga y Heinze, 2000).

Ahora bien, hablando específicamente de la vida laboral de la persona, podemos decir que todos los trabajos son potencialmente estresantes, aunque las tensiones varían de manera considerable, puesto que algunos son demasiado tediosos, como el control de máquinas o el resguardo de propiedades. El estrés laboral es

un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto a nivel individual como organizacional; la vida laboral y no laboral de las personas se entrelazan y son interdependientes. Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito (Buendía, 1998).

El ambiente en que operan las organizaciones es cada vez más angustiante y dentro de esta competitividad comercial, tanto mundial como nacional o regional, el estrés destaca en todos los ámbitos. Es por ello que el estudio del estrés en las organizaciones es importante, ya que de este factor se derivan una variedad de conductas no todas propicias para el desarrollo de las organizaciones. Mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Se reconoce que la relación entre las demandas de trabajo y la casa es una fuente importante de tensión profesional. Esta tensión a su vez, puede constituir una fuente de estrés posterior y afectar negativamente su desempeño en el trabajo y provocar un grado mayor de estrés e insatisfacción.

A partir de lo antes mencionado consideramos relevante el estudio de estos factores en empresas como las agencias aduanales, debido al ambiente laboral que como consecuencia del constante movimiento de normas relacionadas con el comercio exterior, así como, la demanda de trabajo al que se ven expuestos sus empleados.

El compromiso del psicólogo actual dentro del campo laboral es indispensable para este desarrollo dentro de las empresas, su participación dentro de las diferentes áreas de trabajo es fundamental; en la actualidad es esencial en el mejoramiento de los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego, la salud de sus empleados. No podemos negar que la satisfacción laboral y el estrés se encuentran relacionados. Al respecto, Fletcher (1998) plantea que la relación entre la satisfacción laboral y el estrés se puede explicar con base en la percepción individual que se tiene de los estresores laborales, los cuales pueden producir insatisfacción laboral si el empleado evalúa que sus capacidades para afrontar las exigencias del entorno resultan insuficientes (Ferrer y Caruana, 1989).

Es por tal motivo que el objetivo principal de esta investigación fue comprobar si existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal que labora en mandos medios y operativos en una agencia aduanal, por lo cual se desarrollaron tres capítulos teóricos, el método de investigación y dos capítulos uno de resultados y uno de conclusión.

En el capítulo uno se presenta un esquema conceptual en lo que respecta a satisfacción laboral y su relación con el estrés, tomando las teorías pertinentes tanto de motivación como de satisfacción, que se relacionan con los objetivos de la investigación.

Dentro del capítulo dos se muestra un panorama general del estrés, su relación con el ámbito laboral y con las diferencias del propio individuo, así como su repercusión en la salud.

El capítulo tres nos muestra el plano organizacional de las aduanas, la forma en que estas organizaciones están conformadas y la manera en que el estrés y la satisfacción laborales repercuten en ellas y en los trabajadores.

El capítulo correspondiente al método nos plantea el esquema general de trabajo mediante el cual se desarrolló esta investigación. Los resultados obtenidos se contemplan en el capítulo cinco, mediante tablas y graficas de distribución, los cuales fueron discutidos a partir de los objetivos planteados y en relación con el marco teórico establecido.

# CAPÍTULO I

## SATISFACCIÓN LABORAL

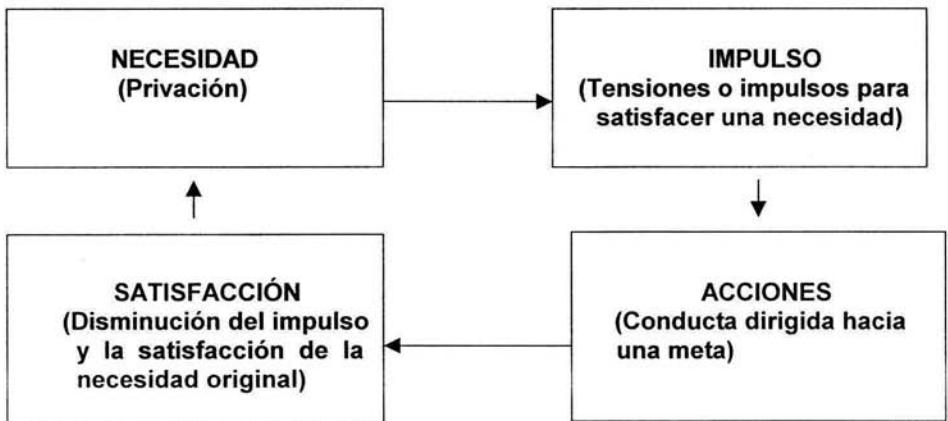
### 1.1 ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN

La satisfacción, contribuye al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal, se sabe que el hombre tiene muchas necesidades fisiológicas y psicológicas y otras propias de la cultura. La satisfacción esta referida al gusto que se experimenta una vez cumplida la necesidad (López, 2003).

Podemos decir entonces que, mientras que de la motivación de la que se hablará en otro apartado, da lugar a la acción, la satisfacción es posterior, ya que es el resultado experimentado (Solana, 1993).

Cuadro 1.1

SATISFACCIÓN (Disminución del impulso y la satisfacción de la necesidad original)



Fuente: Solana, R. (1993). Administración de Organizaciones. Buenos Aires: Interoceánicas S.A.

Para iniciar, a continuación se presentan algunas definiciones del concepto:

- ◆ "Satisfacción: Actitud caracterizada por un sentimiento de agrado y de quietud motora, generalmente debida a una situación previamente imaginada y cuya idea ha suscitado la actividad motora (satisfacción - gratificación). Respuesta al estímulo o situación que llena o exige las necesidades o deseos fundamentales del individuo" (Howard, 1948, p.7).
- ◆ "Estado de un organismo, cuando las tendencias motivantes que predominan corrientemente han llegado a la meta o a la obtención de ese estado, sensación de una persona que ha gratificado sus apetitos y deseos. Para Thorndrike es una condición o estado " que el animal no trata de evitar a menudo haciendo cosas que lo renuevan o mantiene" (English, 1977, p.737).
- ◆ "La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta con el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto a los fines que los reducen. Es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos" (Ardouin, 2000, p.6).

## 1.2 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

El trabajo es una realidad bastante compleja, puesto que implica factores tanto psicológicos, sociológicos, médicos y legales, es por eso que no es conveniente estudiarlo por una sola disciplina científica.

En la actualidad, las empresas procuran ante todo medir y mejorar las actitudes de sus miembros, pero no siempre ha sido así. En el área de la administración científica, cuando al empleado se le consideraba una máquina más del equipo, a la gerencia no le interesaba en lo absoluto el personal, ya que una máquina carece de actitudes y sentimientos. En esa época, la industria trataba de aumentar la producción casi exclusivamente con la creación de métodos de selección más eficaces.

Todo esto cambió en la década de los veinte del siglo actual cuando se dio énfasis en las relaciones humanas con los estudios de Elton Mayo, ya que este enfoque puso de manifiesto que la productividad humana no sólo dependía de las habilidades y conocimientos de los empleados, sino que también intervenían sus actitudes y sus sentimientos.



Cuando los empresarios se percataron de esto, no tomó mucho tiempo para que dedicaran estudios e investigaciones a la medición de las actitudes y adiestrar a los supervisores y /o jefes inmediatos para que mostraran sensibilidad ante los sentimientos del personal. Se pensó que si la satisfacción con el trabajo podía ser mejorada, también era posible elevar la calidad del rendimiento.

No obstante, la medición de las actitudes también trae beneficios al propio empleado. En algunas empresas se considera que esta estrategia representa un tipo de comunicación para el empleado, una oportunidad de expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral. Por lo tanto, cabe mencionar que el trabajo debe proporcionar al empleado no sólo una retribución económica sino que también debe proporcionar satisfacción y la oportunidad de autorrealización del trabajador. Es por eso que en el contexto de la Psicología del Trabajo, la satisfacción de las personas en el ámbito laboral es un tema de gran interés que debemos investigar, ya que es la satisfacción uno de los problemas más urgentes que enfrentan las empresas modernas, puesto que tienen que buscar la manera de que el trabajador se encuentre más motivado, para que, de esa forma, ponga más empeño en lo que hace y por ende, aumente su productividad.

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar (por lo menos para fines de esta investigación) posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

La satisfacción laboral no es un aspecto fácil de identificar ya que ésta va a estar condicionada por varios factores que al cubrir las diferentes necesidades del trabajador le proporcionarán un bienestar integral, el cual generará la "satisfacción laboral". Ésta a su vez puede entenderse como una respuesta actitudinal del individuo hacia su trabajo, ya que está constituida principalmente por tres componentes (Vázquez, 2001):

- 1) Cognoscitivo, que se relaciona con las creencias e ideas que un individuo tiene acerca de una persona u objeto.
- 2) Afectivo, relativo a los sentimientos del individuo hacia la persona u objeto.
- 3) Conductual, que se relaciona con la respuesta o acción del individuo respecto a la persona u objeto.

La satisfacción en el trabajo es importante no sólo para el empleado sino para el efecto que tiene en la misma sociedad, ya que cuando un empleado se encuentra satisfecho con lo que hace, mejoran también sus relaciones tanto familiares como personales.

Existen diversas técnicas para medir la satisfacción laboral, por ejemplo la *entrevista personal* y *las observaciones*. Sin embargo, para Dessler (1980), la satisfacción laboral se mide generalmente con lápiz y papel en un cuestionario que contesta el mismo trabajador. Los *cuestionarios* comúnmente son instrumentos objetivos que presentan, en cada pregunta, varias opciones de respuesta de tal manera que el interrogado simplemente selecciona y marca las respuestas que más reflejan su propia manera de sentir. Estos cuestionarios se presentan en muchos modelos y formatos.

Uno de los métodos más comunes consiste en la realización de una encuesta de satisfacción laboral, también llamada encuesta de moral, opinión, actitud o calidad de la vida laboral. Una encuesta de satisfacción laboral es un procedimiento mediante el cual los empleados expresan sus opiniones sobre su trabajo y entorno laboral. Después, las respuestas individuales son combinadas y analizadas. La encuesta es un poderoso instrumento de diagnóstico para la evaluación de problemas generales de los empleados (Hellriegel, 1999).

### 1.2.1 Importancia de los estudios sobre satisfacción laboral

Las encuestas de satisfacción en el empleo pueden producir resultados positivos, neutrales o negativos. Si se planean y administran adecuadamente, en general producirán muchos beneficios importantes como los siguientes (Nava y Ramírez, 1999):

- ❖ **Satisfacción en general en el empleado:** Un beneficio de las encuestas es que dan a la dirección y gerencia un indicio de los niveles generales de satisfacción en la empresa. Por otro lado, éstas indican áreas específicas de satisfacción o insatisfacción y grupos particulares de trabajadores. En otras palabras, una encuesta revela la forma en que los empleados se sienten con respecto a su trabajo, en cuáles de sus funciones se centran estos sentimientos, cuáles departamentos se ven particularmente afectados y quiénes tienen que ver con ello. La encuesta es un poderoso instrumento de diagnóstico para evaluar los problemas de los trabajadores.
  
- ❖ **Incremento de la comunicación:** Otro beneficio es la importante comunicación que genera la encuesta de satisfacción en el trabajo. La comunicación fluye en todas direcciones en la medida en que las personas planean la encuesta, la realizan y comentan sus resultados. La comunicación ascendente es particularmente fructífera cuando se alienta a los empleados a comentar lo que piensan, en lugar de que simplemente respondan a las preguntas sobre los temas que son más importantes para la gerencia.
  
- ❖ **Mejoramiento de las actitudes:** Un beneficio con frecuencia inesperado es el mejoramiento de las actitudes. Para algunos, la encuesta representa una

válvula de escape, un desahogo emocional, una oportunidad para dejar salir lo que traen dentro. Para otros, la encuesta es una expresión tangible del interés por parte de la gerencia en el bienestar de los empleados, lo cual ofrece a éstos una razón para sentirse mejor con respecto a la gerencia.

- ❖ **Posibilidad de detección de necesidades de capacitación:** Las encuestas de satisfacción laboral son una manera útil de determinar algunas necesidades de capacitación. En general, los empleados tienen la oportunidad de informar qué tan bien piensan que su supervisor desempeña su trabajo. Puesto que los empleados son quienes viven las acciones de supervisión, sus percepciones podrían ofrecer datos útiles acerca de las necesidades de capacitación de sus supervisores.
  
- ❖ **Facilidad de planeación y seguimiento de los cambios:** Los gerentes inteligentes están conscientes de la necesidad de evaluar las reacciones de los trabajadores ante los cambios importantes en cuanto a políticas y programas de trabajo. Las encuestas preliminares son útiles para identificar problemas que podrían surgir, comparando las respuestas a diferentes opciones y alentando a los gerentes a modificar o reorientar algunos planes de acción. Las encuestas de seguimiento permiten a la gerencia evaluar la respuesta real a un camino y estudiar su éxito o fracaso (Newstrom, 1991).

En conclusión, mediante el estudio de la satisfacción en el trabajo, los directivos de la empresa podrán determinar los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Por lo tanto, si se logra que la satisfacción laboral sea considerada como una meta conveniente para la organización, entonces se podrán llevar a cabo estudios y/o investigaciones sobre la satisfacción de los empleados y de esta forma se podrá diagnosticar y sobre todo intervenir, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo del empleado.

### 1.2.2 Definiciones de satisfacción laboral

- ❖ “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables, es un conjunto también de pensamientos y de interacciones del comportamiento. Es el grado en que el individuo experimenta sentimientos negativos o positivos en relación con las distintas facetas de

su actividad laboral, su ambiente de trabajo y las relaciones con sus compañeros" (Schermerhorn, 1987, p. 45).

- ❖ Al igual que este autor Gruneberg (1976) define satisfacción laboral como "la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de la persona con respecto al empleado y las recompensas que éste le ofrece" (Bermejo, 1989, p. 6).
- ❖ Levy-Leboyer y Sperandio (1987) definen la satisfacción laboral como "un estado emocional que resulta de la correspondencia entre el esfuerzo del trabajador asociado a una respuesta positiva. La satisfacción es por lo tanto el resultado de respuestas positivas entre el hombre y su comportamiento" (Vázquez, 2001, p. 41).
- ❖ Para Locke (1976), la satisfacción en el trabajo puede definirse como "un estado emocional placentero o positivo, resultado de la evaluación de la experiencia en el trabajo" (Daft y Steers, 1992, p. 119).
- ❖ Dessler (1991, p.665), define la satisfacción en el trabajo como "el grado de placer, bienestar o felicidad que una persona siente en relación a su empleo".
- ❖ Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991, p.112) plantean que "la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo ( grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa".
- ❖ Ahora bien, para Porter y Steers (1973) la satisfacción en el trabajo es "el resultado de lo que una persona desea o espera obtener del trabajo en comparación de lo que realmente recibe" (Daft y Steers, 1992, p. 120).
- ❖ Para Blum (1981, p.522), "la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales de empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros similares".

En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como el resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, es decir, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo.

- ❖ Por otro lado, Davis y Newstrom, (1991, p. 276) señalan que “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo”. La satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo con respecto a su puesto.
- ❖ Phillip Applewhite, en 1965 (citado en Escudero y Sánchez, 1999) enumeró los cinco componentes principales de la satisfacción en el puesto como: 1) actitud hacia el trabajo de grupo, 2) condiciones de trabajo generales, 3) actitud hacia la compañía, 4) beneficios monetarios y 5) actitud hacia la supervivencia.
- ❖ Según Rue y Byars en 1994 (citado en Escudero y Sánchez, 1999) existe otro componente principal que debe agregarse a estos cinco y son las actitudes de los individuos hacia el trabajo en sí y hacia la vida en general. La salud, edad, nivel de aspiración, status social y actividades político-sociales del individuo pueden contribuir a la satisfacción en el puesto. Por lo tanto, ésta es una actitud que resulta de otras actividades y factores específicos.
- ❖ Vroom (1964, p.p. 53-65), proporciona una definición más completa, para él “la utilización de los términos satisfacción laboral y actitud hacia el trabajo es intercambiable. Ambos se refieren a la orientación afectiva de los individuos hacia el trabajo que realizan. Las actitudes positivas hacia el trabajo equivalen a la satisfacción laboral y las actitudes negativas hacia el mismo son sinónimos de insatisfacción”.

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva, en cierta medida, a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

En general la satisfacción laboral fluctuará de acuerdo con diversos factores, tales pueden ser la edad (Korhauser y Sharp, 1938), el sexo (Morse, 1953), el status profesional (Smith, 1989), la antigüedad (Siegel, 1973), la experiencia laboral, etc. ya que lo que para una persona puede ser satisfactorio, para otra persona no lo es.

## 1.3 LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

### 1.3.1 Motivación

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención. El concepto es difícil de definir, puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, *motivo* es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico (Fremont y James, 1970).

La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo (Chiavenato, 2001). Por otro lado, las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento; sin embargo, aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas. En este sentido, se distinguen tres elementos de la motivación:

- ❖ Desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad.
  
- ❖ Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.
  
- ❖ Elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.

Por lo anterior, podemos resumir que la motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

### 1.3.2 Ciclo motivacional

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Ésta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y, por ende, descargará la tensión provocada por aquélla.

Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente (Chiavenato, 2001).

Entonces, se puede decir que un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia; cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada entre todas las otras metas posibles. Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivaciones que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo.

Hablar sobre la conducta humana y sobre los motores que la hacen andar, no es nada fácil, puesto que aun no acabamos de entender la estructura motivacional del ser humano. Sin embargo, hay un aspecto de la motivación que nos interesa: *la conducta laboral*.

La motivación como fuerza impulsora, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra una mayor importancia; al ser la actividad laboral la que desempeñemos la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estemos motivados por ella, de tal forma que no se convierta en una actividad alienada y opresora. Estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirnos competentes y útiles, y mantener nuestra autoestima (Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, 2000).

### **1.3.3 La motivación en ámbitos laborales.**

Es importante poner énfasis en el hecho de que a pesar de que para algunas organizaciones la palabra "motivar" significa dirigir la conducta de los empleados, en otras palabras, convertir al trabajo en un fin; para otras no es así. Muchas otras organizaciones tienen clara la idea de que para la mayoría de los empleados el trabajo no es un fin sino un medio para lograr otras cosas.

Sin negar que en algunas circunstancias el trabajo en sí mismo puede ser gratificante, no podemos pensar que todo el mundo va a considerarlo un fin en sí mismo; por lo contrario, debemos conocer cuáles son los objetivos de las personas, que pueden ser logrados a través de un medio: el trabajo (Arias, 1989).

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una necesidad puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas pueden trabajar a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con aumentar los sueldos para motivar a los empleados a incrementar su productividad, pero la experiencia no muestra que

sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y experimentar un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás (Ardouin, et al., 2000).

Uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que ponga más empeño en sus labores e intensificar la satisfacción e interés en el trabajo (Schultz, 1985).

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

1. Factores del trabajo en sí: Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. Así, se ha demostrado en el conocido experimento de Elton Mayo en la Hawthorne (1920-1930) que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependiente solamente de su estado de salud física y de las condiciones que le circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.
2. Factores ajenos a la situación de trabajo: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

#### **1.3.4 Teorías de la motivación**

Existen varias teorías de la motivación, comenzaremos por mencionar que todos tenemos necesidades, y aunque todos podríamos ser capaces de sobrevivir sin la computadora o el Internet, sería imposible sobrevivir sin comida, agua, sueño, respiración y condiciones atmosféricas apropiadas.

Kossen (1995) establece que una necesidad le da a una persona la sensación de carencia, de que algo le falta, al menos momentáneamente. Por ende, un conocimiento del concepto de necesidad es importante por varias razones, es esencial para un mayor entendimiento tanto de nuestro comportamiento como el de los demás.



Las necesidades también pueden llamarse motivos, porque nos mueven o motivan a actuar. De esta manera, "la motivación son los impulsos diferentes internos o las fuerzas ambientales alrededor, que estimulan a los individuos a comportarse en una forma específica (Krech, Crutchfield y Ballachey, 1962, en Chiavenato, 1993, p. 53)".

Este mismo autor señala que todos estamos motivados para satisfacer nuestras necesidades de una manera natural, ya que no necesitamos aprender a dormir cuando estamos cansados, ni a comer o beber cuando tenemos hambre o sed, y que hay cuatro necesidades que son comúnmente aprendidas y aceptadas, tanto en el ámbito general como en el laboral, éstas son:

- ❖ **Aprobación:** nos comportamos de una determinada forma para ser aprobados. Crowne y Marlow (1964), descubrieron que las personas que tienen gran necesidad de aprobación tienen las siguientes características:
  - Se acoplan fácilmente a grupos estándares
  - Aprenden con mayor rapidez cuando se les aprueba en su buen desempeño
  - Tienen dificultad para actuar de forma independiente y se vuelven agresivos porque tienen temor a ser desaprobados
  
- ❖ **Logros:** esta necesidad se desarrolla al principio de la vida. Algunas investigaciones sugieren que la fuerza de la necesidad de logro en alguna situación depende de factores como: expectativas de éxito, el valor de premios e incentivos y el sentimiento de la responsabilidad personal para el logro.
  
- ❖ **Competencia:** algunos adquieren la necesidad de hacer un trabajo de calidad, ya que la destreza en sus trabajos y la realización excelente en sus tareas, son importantes para la propia satisfacción de hacer bien su trabajo.
  
- ❖ **Poder:** se relaciona con los deseos de la persona para poseer control, autoridad o influencia sobre otros.

#### a) Teoría de la motivación basada en la necesidad de logro.

El deseo de conseguir algo, de realizar bien las cosas, de ser el mejor de todos caracteriza a muchos integrantes de la sociedad moderna. Las personas que están impulsados por la necesidad de logro obtienen profunda satisfacción cuando alcanzan sus metas y se sienten motivados para destacar en cuanto emprenden.

Para medir la necesidad de logro, David McClelland y sus colaboradores (1950) pidieron a un grupo de personas escribir historias sobre una serie de imágenes ambiguas. Esta técnica proyectiva se basa en la teoría de que el hombre proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades en el estímulo ambiguo para darle significado y estructura. Así pues, los que sienten gran necesidad de logro inventarán relatos que se centren en la obtención de una meta, en cambio los que posean escasa necesidad de logro escribirán una historia en la que no aparece ninguna indicación de logro o realización (Schultz, 1985).

En su investigación, McClelland identificó tres características de las personas con necesidad de logro.

- 1) Prefieren una situación laboral en la cual se les permita asumir la responsabilidad en la solución de problemas.
- 2) Muestran tendencia a tomar riesgos bien calculados y a fijarse metas moderadas.
- 3) Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos.

b) Teoría de la motivación, basada en las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento.

Otra teoría relacionada con la motivación, es la de Clayton Alderfer (1972) la cual propone tres necesidades primarias: de existencia, relaciones y crecimiento; éstas pueden satisfacerse con algún aspecto del puesto o con el ambiente laboral (Schultz, 1985).

*Las necesidades de existencia* son las que ocupan el nivel más bajo y se centran en la supervivencia física; abarcan el alimento, el agua, la vivienda, etc. El empleado las satisface por medio del sueldo, las prestaciones, un buen ambiente de trabajo y una relativa seguridad del puesto.

*Las necesidades de relación* designan las interacciones con otros y las satisfacciones que ello produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenecer al grupo. Se les atiende en el trabajo mediante el trato social con los compañeros y fuera del ámbito laboral, mediante la familia y amigos.

*Las necesidades de crecimiento* se centran en el yo e incluyen el deseo del desarrollo y progreso personal; se les atiende únicamente cuando el individuo aprovecha al máximo sus capacidades.

c) Teoría de la motivación y satisfacción con el trabajo, basada en las necesidades de higiene y en las necesidades motivadoras.

Esta teoría combina la motivación y la satisfacción con el trabajo; la formuló Frederick Herzberg en 1959, la teoría se funda en el postulado de que la sociedad contemporánea satisface las necesidades de niveles más bajos en forma adecuada. Y cuando no lo hace, se produce el descontento con el trabajo. Pero no sucede lo contrario: el cumplimiento de las necesidades primarias no procura satisfacción al empleado. Sólo las necesidades de orden superior, entre ellas la autorrealización, tienen la virtud de producirla (Schultz, 1985).

Para Herzberg, hay dos clases de necesidades: las que procuran satisfacción con el trabajo y las que causan malestar; llama necesidades *motivadoras* a las que procuran satisfacción en el trabajo, pues motivan al empleado a dar su máximo rendimiento. Forman parte del trabajo propiamente dicho e incluyen la índole del mismo y el sentido de logro personal, grado de responsabilidad, desarrollo y progreso.

Los factores que ocasionan insatisfacción en el trabajo son las necesidades de *higiene* (o mantenimiento). Casi no procuran satisfacción. Nada tienen que ver con el carácter del trabajo, sino que se refieren a aspectos del ambiente laboral: políticas de la empresa y métodos administrativos, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, ganancias de la empresa, condiciones de trabajo.

La teoría de Herzberg establece que las necesidades de higiene han de atenderse antes que las motivadoras, puntualizando que al quedar cubiertas éstas, no se produce la satisfacción con el trabajo sino que tan sólo se evita la frustración.

d) Teoría de la expectación de Vroom

Otra de las teorías motivacionales de gran impacto es la propuesta por Víctor Vroom en 1964. La teoría establece la relación que existe entre la motivación y el desempeño. Vroom propone que la satisfacción y el rendimiento en el trabajo se ve afectada estrechamente por la cantidad de recompensas que las personas reciben de sus puestos, mientras que el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas. Los individuos están satisfechos en sus trabajos hasta el grado que les permiten obtener lo que desean, y tienen en ellos un nivel de desempeño eficiente hasta el grado que conduzcan a la obtención de lo que desean (Vroom, 1979).

De acuerdo con esta teoría, un buen desempeño lleva a la consecución de recompensas, y al mismo tiempo éstas traen satisfacción; se sostiene que la satisfacción en lugar de llevar a un buen desempeño, como se suponía, es provocada por este factor.

Vroom, (1964); McIlwee, (1982); Hollinger y Clark, (1982); Bhagat y Chassie, (1981), proponen que la satisfacción laboral está constituida por factores diferentes, los cuales integrados pueden proporcionar información acerca de la conducta laboral (Madrid, Martínez y Ortiz, 1990). De acuerdo con estos autores las dimensiones relacionadas con la satisfacción son:

- ❖ *El trabajo mismo*, la cual incluye el contenido y rutina del trabajo, para estimar en qué grado las personas sienten que su actividad laboral es agradable, creativa y pone a prueba sus habilidades y conocimientos.
- ❖ *Los jefes*, ésta se relaciona con las autoridades de la organización, en qué medida proporcionan recompensas y castigos a sus empleados, se interesan por su bienestar y de qué forma supervisan las actividades laborales.
- ❖ *Los compañeros de trabajo*, en la medida en que los trabajadores sienten que sus relaciones con sus compañeros de trabajo son agradables, parece existir mayor satisfacción laboral.
- ❖ *El salario y prestaciones*, ésta parece ser una gran fuente de insatisfacción y se refiere al grado en que los empleados consideran que tanto su sueldo como sus prestaciones se ajustan a sus necesidades y aspiraciones.
- ❖ *Las oportunidades de promoción*, este aspecto se relaciona con las oportunidades que perciben los trabajadores de avanzar y obtener mejores puestos en su trabajo, así como los sentimientos de que las políticas de ascenso son justas.
- ❖ *Las horas de trabajo*, esta dimensión, tiene que ver con el tiempo que una persona pasa en su trabajo y cómo usa las horas asignadas a él.
- ❖ *La carga de trabajo*, este último aspecto se refiere a la relación entre cantidad de trabajo que tiene que realizar un sujeto y el tiempo para efectuarlo, además de las facilidades que tenga para llevarlo a cabo.

#### 1.4 RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EL ESTRÉS LABORALES

En el ciclo motivacional descrito anteriormente, la necesidad se ha satisfecho. A medida que el ciclo continúa con el aprendizaje y la repetición, los comportamientos se vuelven gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Algunas veces, la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y otras no. Cuando no es satisfecha, se presenta la tensión provocada por el surgimiento de la necesidad ya que encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; al no hallar la salida normal, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.) o bien mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etc.) (Chiavenato, 2001).

Con respecto a lo anterior hablaremos específicamente del estrés. Podemos decir, con base en la revisión bibliográfica, que la satisfacción y el estrés están relacionados de manera bidireccional, es decir, es posible que el estrés influya en el nivel de satisfacción que presente un trabajador. Sin embargo, el nivel de satisfacción puede influir en el nivel de estrés, presentándose por supuesto de manera negativa en ambos casos. En términos generales, no importa si el estrés se presenta por la insatisfacción de un trabajador dentro de la empresa, o si la insatisfacción se presente por el alto nivel de estrés del mismo, lo importante es conocer si en realidad existe una relación entre ambos.

A nivel empírico, estrés y satisfacción suelen presentar relaciones significativas de carácter negativo en un amplio aspecto laboral, también los estresores ligados intrínsecamente al puesto, como el estrés de rol, presentan relaciones de tipo negativo con la satisfacción y otras actitudes laborales. El denominado Síndrome de "burn-out" (que se definiría en castellano como hastío psíquico) muestra igualmente una relación inversa con la satisfacción laboral.

La relación del estrés con la satisfacción laboral según Fletcher (1998) se explica con base en la percepción individual que se tiene de los estresores laborales, los cuales pueden producir insatisfacción laboral si el empleado evalúa que sus capacidades para afrontar las exigencias del entorno resultan insuficientes (Vázquez, 2001).

Estudios realizados por Neilsen, Michella, Pechard y Terry en 1994, corroboran que altos niveles de estrés en el trabajo tienen un efecto negativo en la satisfacción y el bienestar psicológico.

## **1.5 SATISFACCIÓN LABORAL Y FACTORES ORGANIZACIONALES**

Existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral como lo son:

### **1.5.1 Nivel jerárquico**

Si observamos a un grupo de personas que están desempeñando el mismo trabajo, notaremos que algunos lo hacen mejor que otros. Esto es cierto, ya sea

que el grupo conste de secretarías, empleados, ensambladores, vendedores o administrativos.

Cuanta más alta sea la jerarquía de un cargo, mayor será la satisfacción que procure. En términos generales, a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras, así como más autonomía, interés y responsabilidad. Se ha probado que la satisfacción varía según los diversos tipos de ocupación (Schultz, 1985).

En la psicología social industrial, el conjunto de hallazgos más claro y coherente se relaciona con los determinantes de la satisfacción intrínseca en el trabajo. Los estudiosos se corroboran entre sí al demostrar que las tareas más variadas, complejas y difíciles satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen menor capacidad (Katz y Kahn, 1977).

Hoppock (1935) informó que más del 90% de un grupo de quinientos maestros gozaba su trabajo, mientras que Bell (1937) halló que el 98% de los jóvenes que trabajaban en empacadoras y fábricas de textiles odiaban los suyos.

En otro estudio (Hoppock, 1935) realizado con 309 habitantes de un pueblito de Pensilvania, se encontró un mayor descontento con el trabajo entre obreros no calificados. La satisfacción iba aumentando según lo hacia el nivel profesional, encontrándose en su máxima expresión entre los grupos de profesionistas.

Estudios de Hull y Kolstad (1942), Thorndike (1935), Super (1939) y Uhbrock (1934) también han confirmado la relación entre satisfacción en el trabajo y estatus ocupacional.

Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell (1957) indican que, para las personas de niveles ocupacionales y/o educativos superiores, los aspectos intrínsecos del trabajo tienen mayor importancia y que esto se debe, al mayor "mercado" que poseen las personas de las categorías ocupacionales más altas (Blum, 1981).

### **1.5.2 Antigüedad**

Es compleja la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y la antigüedad. En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse contento. En esta etapa el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e interés. Por desgracia, la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Al cabo de seis o siete años en el puesto la satisfacción con el trabajo empieza a intensificarse otra vez y después mejora el ritmo constante (Shultz, 1985).

## 1.6 SATISFACCIÓN LABORAL Y CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Si bien es cierto que las variables organizacionales intervienen en la satisfacción laboral también es cierto que no la explican en su totalidad, por lo que cabe mencionar que hay factores que repercuten en ésta y que no forma parte de la atmósfera laboral. Por ejemplo, la satisfacción depende de la edad, salud, estabilidad emocional, condición social, actividades recreativas y de tiempo libre, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc..

Sin embargo, para fines de esta investigación, las características personales que se tomaron en cuenta son la edad, el estado civil y el sexo.

### 1.6.1 Edad

Al respecto Schultz (1985) menciona, en términos generales, que la satisfacción aumenta con la edad; la más baja corresponde, al personal más joven, esto tiene tres explicaciones posibles. En primer lugar, los jóvenes tienden a sentirse más decepcionados por lo que, abandonan el mundo del trabajo o cambian tanto de empleo en su búsqueda de realización personal. Ello significa que cuanto más edad tengan los trabajadores, menos insatisfacción habrá entre ellos. En segundo lugar, el sentido de la realidad (o resignación) se impone conforme envejecen los trabajadores. Renuncian a la búsqueda de la realización personal y de un trabajo interesante, por eso se sienten menos insatisfechos, aunque eso no quiere decir que estén del todo satisfechos. En tercer lugar, los de mayor edad tienen más oportunidades de encontrar gusto y autorrealización en su puesto que sus colegas más jóvenes, que apenas se inician en su carrera laboral. La edad y la experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismo, autoestima y más responsabilidad; de esa manera, el sujeto experimenta la sensación de un logro más completo.

### 1.6.2 Estado civil

Aún cuando existe muy poca referencia sobre la relación entre la satisfacción laboral y el estado civil del trabajador, es importante mencionar esta variable, ya que la vida laboral y no laboral del trabajador se entrelazan, por lo que es probable que una persona que no esté satisfecha en su trabajo llegue irritable a casa, poco comunicativo, e incluso insolente para con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas (Ivancevich y Matteson, 1989).

### 1.6.3 Sexo

Las mujeres poco a poco han llegado a convertirse en un sector numeroso e importante de la fuerza trabajadora. Más de la mitad en edad de trabajar forman parte del sector productivo del país. En algunos estudios se ha demostrado que

las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones (Schultz, 1985).

Al respecto Hulin y Smith (1964) realizaron estudios, para explorar si los hombres tendrían o no diferencias considerables con las mujeres, en lo que se refiere a la satisfacción en el trabajo. Los estudios se llevaron a cabo en cuatro fábricas diferentes obteniendo como resultado que, en tres fábricas, las mujeres estaban menos satisfechas que los varones y en la cuarta fábrica no se observan diferencias significativas.

Estos mismos autores señalan que no es el sexo propiamente dicho el que se relaciona con la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que dependen de él (Schultz, 1985).

Es importante mencionar que las causas de la satisfacción dentro de una organización son de diversa índole, puesto que intervienen variables propias del individuo así como también factores propios de la organización. El acoplamiento inapropiado entre individuo y puesto, entre las habilidades y características personales y las necesidades y requisitos del trabajo, producen tanto malestar en el ambiente laboral como la presencia de estrés en el empleado.





## CAPÍTULO II ESTRÉS LABORAL

### 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS

De forma general, la palabra estrés se deriva del latín *stringere* que significa "apretar" (Cox, 1978) o causar tensión. Este término fue utilizado en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción.

Por otro lado, en la antigua Grecia, Hipócrates, reconoció claramente la existencia de una *vis medicatrix naturae*, o poder curativo de la naturaleza, compuesto de mecanismos inherentes al cuerpo y destinados al restablecimiento de la salud después de una exposición del cuerpo a los agentes patógenos (Bensabat, 1994).

A mediados del siglo XVIII, Hockie utilizó la palabra en el contexto de la física (Lazarus y Folkman, 1986). Para el fisiólogo belga Fredericq (1855, citado en Bensabat, 1994), en todo ser vivo cualquier influencia perturbadora, provoca por sí misma una actividad compensadora destinada a neutralizar o poner remedio a esa perturbación.

El fisiólogo alemán Pfluger (1877) concretó la relación entre adaptación activa y estado estable y observó que "el objetivo de toda necesidad de un ser vivo es igualmente el objetivo de satisfacción de esa necesidad" (Bensabat, 1994).

Aun cuando el término y sus derivados han existido durante siglos, es difícil establecer los orígenes del concepto estrés. No es sino hasta mediados del siglo XIX que el fisiólogo francés Claude Bernard sugiere que los cambios externos en el ambiente podrían perturbar al organismo y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interno (Ivancevich y Matteson, 1989; Stora, 1991). Para Claude Bernard, lo que distingue y caracteriza a la vida y al ser vivo es la facultad de adaptación al cambio.

Por otro lado, Walter Cannon (1932) consideró al estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc. (Lazarus y Folkman, 1991; Stora, 1991).

El concepto de Estrés, sin embargo, surge en la década de 1949 (Ortega, 1999; Stora, 1991 y Bensabat, 1994), cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, gracias a una beca de la Fundación Rockefeller, se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró, entonces, que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

Por lo tanto y de forma general, se puede decir que el estrés es la respuesta de adaptación a unas demandas muy dispares llamadas factores de estrés. El frío, el calor, el traumatismo físico, el ejercicio físico, la enfermedad, la fatiga, etc, son factores de estrés, así como también lo puede ser la alegría, la pena, el miedo, el éxito o fracaso (Bensabat, 1994).

Además de la respuesta específica de cada factor de estrés, existe una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores que no es específica ya que es independiente del tipo de factor causante que da lugar a un conjunto de cambios y reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

Las reacciones no específicas de adaptación relacionadas al estrés, fueron llamadas por Selye como "*síndrome general de adaptación*", o (S.G.A.) y gracias a éste nos adaptamos a las condiciones cambiantes del medio ambiente y a las diferentes circunstancias de la vida.

La explicación del S.G.A. es la siguiente:

- Síndrome: denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y pueden ser independientes.

- General: por las consecuencias que los estresores ejercen sobre diversas partes del organismo.
- Adaptación: se refiere a la estipulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte (Ivancevich y Matteson, 1989).

Podemos concluir que hay estrés cuando existe S.G.A. y es causante de estrés todo agente que provoca un S.G.A..

### **2.1.1 Fases del S.G.A.**

El estrés, al igual que otros trastornos, atraviesa diversas fases que se pueden manifestar físicamente de manera leve o grave, ( Bensabat, 1994; Huber, Wagner y Schlubach, 1986; Ivancevich y Matteson, 1989; Ortega, 1999).

#### **1 La reacción de alarma**

El estado de alarma es el primero, y el más importante de los tres. En él ocurren las alteraciones más significativas para la estructura bioquímica. Para el trabajador, ésta es la respuesta inmediata una amenaza o reto laboral. La movilización del sistema nervioso autónomo provoca una respuesta de estrés. Los sistemas corporales implicados coordinan la preparación para la acción, afectando al estado de ánimo, la regulación del sistema cardiovascular, la respiración, la tensión muscular y las actividades motrices.

Los síntomas de esta fase pueden ser: palpitaciones, respiración rápida, jadeos, tensión muscular (especialmente en la espalda, cuello y hombros), sequedad de la garganta, náuseas y ansiedad.

#### **2 Fase de resistencia**

La reacción de alarma no puede ser mantenida indefinidamente, y una exposición más larga a los factores estresantes lleva a alcanzar la fase de resistencia. En esta fase, se desarrolla una estrategia de supervivencia y una forma de enfrentarse a la situación que el factor estresante ha iniciado. Los mecanismos de reacción pueden ser tanto adecuados como inadecuados.

Las personas tienden a preferir la mitigación de sus problemas en un corto plazo e intentan escapar de las situaciones desfavorables con un remedio rápido. Pero es necesaria la identificación de medidas que puedan conducir no a este "parche" inmediato, sino al beneficio de largo plazo.

### 3 Fase de agotamiento

Cuando las demandas requeridas sobre el cuerpo y la mente son demasiado altas o no pueden ser solucionadas de forma apropiada, la persona se "agota". El estrés prolongado conlleva problemas crónicos y el agotamiento de todas las reservas y energías puede ser el desencadenante de una depresión generalizada.

A su vez, los síntomas de la fase de agotamiento pueden dividirse en tres vertientes: físicas, emocionales, y mentales.

#### ➤ **Desórdenes físicos**

Éstos comprenden dolores de cabeza provocados por la tensión, migrañas, síndrome de colon irritable, resistencia disminuida a las enfermedades (resfriados y otras dolencias "virales"), potenciación del asma, dermatitis, psoriasis, dolor de espalda, gastritis, hipertensión arterial, entre otras.

Estos síntomas suelen presentarse acompañados de una sensación general de cansancio, falta de energía y debilidad. Los hábitos de sueño tienden a ser modificados y es común el aumento o pérdida de peso provocados por cambios en los hábitos alimenticios. En el puesto de trabajo, los afectados por esta fase intentan esconder sus síntomas hasta que éstos sobrepasan su capacidad de control y se vuelven incontrolables.

#### ➤ **Desórdenes emocionales**

Los más frecuentes son la depresión, el síndrome de ansiedad e incluso las ideas suicidas. Estos trastornos se pueden manifestar exteriormente como llantos incontrolados, falta de interés por los amigos, las aficiones o la familia e indiferencia por los aspectos personales como el ejercicio, la vestimenta y la alimentación. El desarrollo de esta fase lleva a una disminución del rendimiento y a una pérdida de la autoestima, tanto como a una actitud negativa hacia el trabajo.

#### ➤ **Síntomas de disfunción mental**

Pueden ser los accidentes o cuasi-accidentes, la dificultad para concentrarse, los retrasos constantes, el ausentismo, el incremento de errores y excusas, la pérdida brusca de memoria de eventos cercanos en el tiempo.

Si bien es corriente hacer uso de la palabra estrés para referirse a que algo malo le está pasando a alguien o para decir que se tiene una sensación de malestar general, lo cierto es que el concepto de estrés en sí mismo, ya desde sus primeros usos en el campo de la medicina, **no es sinónimo de enfermedad**.

Lo que popularmente se pretende decir con la palabra **estrés**, corresponde al concepto de **distrés**, el cual se contrapone al de **eustrés**. Aún así, tampoco podríamos hablar del diestrés como una enfermedad. Sin embargo, sí se puede relacionar al estrés con la posibilidad de que puede causar distintas enfermedades y trastornos.

En la medida en que el estrés implique una activación psicósomática y en la medida en que dicha activación sea muy elevada y/o prolongada en el tiempo, podremos decir que tal proceso hace que la persona sea más vulnerable a quedar afectada en su salud, afectación que variará en función de las características de cada quien (Ortega, 1999).

### 2.1.2 Eustrés y Distrés

El término estrés comprende dos situaciones distintas: una agradable, el buen estrés o *eustrés*; otra desagradable, el mal estrés o *distrés* (Selye, 1936 citado en Bensabat, 1994).

- El ***eustrés*** es todo aquello que causa placer, todo lo que se quiere o que se acepta hacer en armonía con uno mismo, con su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación. Es el estrés de la realización agradable.
- El ***distrés*** es todo aquello que disgusta, todo cuanto se hace a pesar nuestro, en contradicción con uno mismo, su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación.

En los dos casos, existe una respuesta biológica de adaptación y secreción de hormonas de adaptación. Además, el buen estrés, biológicamente, se puede convertir en un mal estrés cuando supera el nivel de adaptación propio de cada individuo y provoca una respuesta biológica excesiva que trae consigo las respuestas somáticas características de los estados de mal estrés.

Lo anterior depende de la manera en como se reciben e interpretan los acontecimientos. La interpretación del agente del estrés depende, así mismo, del nivel de estrés, del umbral de resistencia y del ritmo de adaptación de cada uno. Un mismo factor de estrés puede ser fuente de buen estrés para uno y de mal estrés para otro, del que supera el nivel de estrés y la capacidad de adaptación.

En el proceso de estrés intervienen diferentes variables que se han de contemplar desde un punto de vista bio-psico-social. Además, se ha de asumir que el estrés es un tipo de respuesta psico-orgánica que forma parte de los seres vivos, de orden filogenético (referente al desarrollo evolutivo o historia de las especies), y sin el cual no se puede vivir (Ortega, 1999).

Se habla de estrés positivo o *eustrés* cuando dicho proceso se pone al servicio de la vida y realiza una función protectora. En este sentido, la persona se sentirá con los recursos personales necesarios para afrontar adecuadamente la situación estresante.

Por el contrario, se habla de estrés negativo o *distrés* cuando la persona siente que no dispone de los recursos personales suficientes para afrontar la situación,

reaccionando de forma desadaptativa. Si se prolonga en el tiempo, puede causar diferentes tipos de trastornos psíquicos y/o orgánicos.

Tanto en el estrés positivo como en el negativo, se produce la activación fisiológica-hormonal; pero mientras en el primero se sienten emociones agradables, en el segundo se sienten emociones desagradables.

El estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

### 2.1.3 Aportaciones teóricas al estrés

Las revisiones históricas señalan que ya de antiguo, el ser humano conocía las propiedades, beneficiosas y malignas, que podía tener el someter a las personas a una cierta presión, si bien no podían dar una explicación en los términos y con el grado de conocimiento de hoy en día.

En 1949, Hans Selye define el concepto de estrés. Al hacerlo, consigue una clarificación en términos principalmente neurobiológicos, que ha dado a pie a muchísimas investigaciones tanto desde el punto de vista médico, como psicológico o sociológico.

*Desde la medicina*, se ha ido logrando, poco a poco, un mayor nivel de conocimiento de cómo responde el organismo en el proceso de estrés. En este sentido, se destacan la acción de los sistemas nerviosos central y vegetativo, de los sistemas inmune y endocrino, de la acción de diferentes centros cerebrales, que tanto han confirmado las aportaciones de Selye como las han refinado.

*Desde la psicología*, se han puesto de manifiesto varios elementos que ayudan a una mayor comprensión de las diferentes respuestas que pueden observarse, en distintas personas, ante un mismo suceso estresante. Siguiendo este punto de vista se hará especial mención al estado mental o a la personalidad del individuo, a las formas de percibir, sentir y procesar la información, a los diferentes tipos de pensamiento que se producen, a la acción de los afectos o emociones, a la fortaleza del "yo", a los mecanismos de defensa psicológicos, a los factores de competencia y vulnerabilidad, a los aspectos psicosociales, entre otros.

*Desde la sociología*, se enfatizarán aquellas situaciones sociales que predisponen a una mayor resistencia o vulnerabilidad ante las situaciones estresantes, a las condiciones de pobreza, a las formas de organización, al apoyo social, etc.

Entendiendo al ser humano desde una perspectiva bio-psico-social, se ha de valorar la interacción que se da entre las distintas variables estudiadas, hecho que por su complejidad impide construir un modelo de comprensión holístico y

universal, pero no por ello carente de interés para los investigadores especializados en el fenómeno estrés.

## 2.2 ESTRÉS LABORAL

De acuerdo con la literatura revisada, se encontró que el medio laboral representa una de las formas más estables de expresión del hombre, la realización de la actividad laboral no tiene un solo sentido profesional sino que en ella se implica al individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas que afectan su autoestima, su seguridad emocional, así como otras necesidades humanas, entre las que destacan el logro, prestigio social, comunicación, identificación, etc.

Tanto la satisfacción laboral como el estrés ocupacional son criterios fundamentales a los que se han dedicado los modelos de ajuste laboral, los niveles de satisfacción y el medio organizacional. En el caso particular del estrés son también numerosos los modelos que explícita o implícitamente se encuadran dentro de esta perspectiva, considerando los desajustes entre demandas ambientales, estrategias personales de afrontamiento o atendiendo a la discrepancia de los individuos.

Suponemos que el trabajo es potencialmente estresante, aunque varía en intensidad y dinámica, las tensiones cambian de manera considerable dependiendo del contexto en que éste se realice, es decir, si son demasiado tediosos o si la cantidad de estímulos es excesiva y conducen al agotamiento.

La representación del estrés se da en una gama tan variable que es de gran interés para la investigación en psicología y, por otro lado, motivo de muchas discusiones en los diferentes ámbitos. El estrés no es atribuible únicamente a las situaciones laborales, ya que existen otras fuentes potenciales de estrés que incluyen cambios vitales como son: enfermedades graves, desastres naturales, etc. Sin embargo, el dominio laboral y el sometimiento a las rápidas evoluciones de una civilización compleja contribuyen significativamente a la variedad de demandas psicosociales a las que el individuo está expuesto de un modo específico y que conllevan en gran parte al estrés laboral.

### 2.2.1 Definición

En primer lugar, y en un aspecto general, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior" (Ortega, 1999).

Posteriormente, el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se presentan en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador (Lazarus y Folkman, 1986).

Existiendo tres niveles de manifestaciones principales del estrés, según lo siguiente:

Tabla 2.1  
Principales manifestaciones del estrés laboral

Leve	Irritabilidad Insomnio En algunas ocasiones problemas de Concentración
Moderado	Aumento en las horas de ausentismo al trabajo Fatiga sin ninguna razón Indecisión e indiferencia Aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillo
Severo	Depresión Problemas de salud (dolor de cabeza, Dolor de estómago, digestivos, Cardiovasculares) Aislamiento social y presencia de Pensamientos autodestructivos

Fuente: Salud Hoy. Revista médica ILADIBA [www.iladiba.com](http://www.iladiba.com).

### 2.3 ESTRESORES

Recordemos que la respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Ahora bien, todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente puede ser un estresor (Ivancevich y Matteson, 1989).

Estos mismos autores, clasificaron a los estresores dentro del ámbito laboral, en cinco categorías:

Los estresores del **medio ambiente físico**, hacen referencia a los excesos, carencias y/o alteraciones que presentan ciertas condiciones físicas del trabajo y que pueden resultar molestas o desagradables para el trabajador, como lo pueden ser la iluminación, el ruido, la temperatura, la vibración, la higiene, la toxicidad, las



condiciones climatológicas, la disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo.

Los **estresores individuales** están directamente asociados al rol que el trabajador desempeña en la organización, así como a las tareas que debe realizar en ella. En esta categoría se incluyen los estresores derivados del desarrollo de la carrera laboral del individuo. Por ejemplo, el conflicto y ambigüedad de rol, la sobrecarga y falta de trabajo, la responsabilidad sobre personas, las relaciones interpersonales derivadas del desempeño de la tarea.

Los **estresores grupales**, a su vez, comprenden las fuentes de estrés que provienen de la influencia que ejercen los grupos formales e informales de la organización sobre las actitudes y comportamiento de los trabajadores. La falta de cohesión en el grupo, las presiones de grupo, un inadecuado clima grupal, conflicto intra y/o intergrupales son estresores grupales.

Dentro de los **estresores organizacionales** se incluyen las fuentes de estrés procedentes de las características globales que definen una organización, como son la estructura de las tareas, funciones y responsabilidades, el diseño de los puestos de trabajo, la tecnología o el clima que domine en ella. Dentro de esta categoría se encuentran:

- ✓ La estructura organizacional: centralización de toma de decisiones, posición jerárquica, formalización y estandarización de tareas y procedimientos.
- ✓ El clima organizacional: falta de participación en la actividad laboral e implicación en la toma de decisiones, supervisión estrecha.
- ✓ El diseño del puesto de trabajo: ausencia de autonomía, ausencia de variedad de tareas y oportunidad de uso de habilidades, falta de retroalimentación de la propia tarea, poca importancia e identidad de la tarea.
- ✓ Tecnología: condiciones que guardan la maquinaria o infraestructura tecnológica, tanto en software o hardware.

Ahora bien, cabe recalcar que los sucesos que ocurren fuera de la organización pueden tener influencia sobre la conducta del trabajador.

Las acciones, las situaciones o sucesos ajenos a la organización son por lo tanto **estresores extraorganizacionales** (Ivancevich y Matteson, 1989). Estos pueden ser: la familia, la reubicación, las condiciones económicas y financieras así como las condiciones de la propia vivienda, la limpieza, la seguridad, el transporte, entre otras.

Algunos autores distinguen cuatro elementos básicos: estresores intra organizacionales, entre ellos conflicto y ambigüedad del rol; apreciación subjetiva de

la situación; resultados de esta apreciación tanto a nivel fisiológico como psicológico y comportamental; y consecuencias diferidas a la salud y al desempeño del individuo (Montalban, Bonilla e Iglesias, 1996).

Existen diversos modelos de estrés como el de Ivancevich y Matteson (1985) y el del National Institute of Occupational Health (NIOSH), (Sauter y cols, 1998); el Modelo de demandas/control ( Karasek, 1998) y el modelo de El ajuste Persona - Entorno ( Caplan, 1998).

El modelo de Estrés orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson (1987) contempla también el papel de la insatisfacción y la baja implicación laboral como mediadores en el establecimiento del "burn-out".

El modelo de ajuste persona - entorno (Caplan, 1988), pretende ofrecer un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales y el entorno laboral determinan conjuntamente el bienestar del trabajador. Un ajuste deficiente puede contemplarse desde otras perspectivas: las necesidades del trabajador (ajuste necesidades- ofertas) y las exigencias del entorno de trabajo (ajuste exigencias- capacidades).

El modelo Demanda -Control es un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos.

El modelo se basa en dos factores psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas (cuanto se trabaja) y una combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (campo de decisión - autonomía y utilización de habilidades).

Karasek (1988), en su modelo, no ofrece una definición específica del concepto de demanda; sin embargo, reitera la parte psicológica de las mismas. Su concepto es de demandas psicológicas, las cuales se traducen en dos aspectos básicos:

- 1) ¿Qué tan difícil es el trabajo?
- 2) ¿Cuánto trabajo se hace?

Dentro de la utilización de la variable control en el modelo Demandas/Control se le define como "el control individual sobre la tarea y su ejecución, durante la jornada de trabajo" (Söderfeldt, 1996). Se resume en el concepto latitud de decisión, el cual se divide en dos aspectos:

- 1) Autoridad sobre el trabajo. Esta refleja de manera general la posibilidad que tiene el trabajador de influir libremente sobre la organización del trabajo, el diseño del mismo, su contenido, su programación, características de ejecución etc.
- 2) Utilización de habilidades. Este refleja de manera general la posibilidad que tiene el trabajador de utilizar sus habilidades y su creatividad en el trabajo.

La aportación de Johnson en 1986 (en Karasek, 1998), añade como tercera dimensión el Apoyo Social. La hipótesis básica consiste en que los puestos de trabajo con grandes demandas y escaso control - y también un escaso apoyo social - son los que mayor riesgo de enfermedad presentan. Este modelo se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios con enfermedad crónica. Es así como quedan claramente caracterizadas las ocupaciones con mayor y/o menor riesgo de salud.

Dentro del concepto de apoyo social, se considera el clima social y la calidad de las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y con el supervisor.

Gomér (1998) en una investigación que tiene por objetivo identificar la influencia de las redes sociales sobre la salud a nivel nacional en Estocolmo, detectó que quienes tenían redes sociales limitadas, tenían invariablemente un riesgo de mortalidad más elevado que los que tenían mayores redes sociales.

## 2.4 ESTRÉS Y PERSONALIDAD

Hemos mencionado que el estrés afecta a todos, sea cual fuere el factor causante de éste, sin embargo existen diferentes tipos de reacciones ante el estrés, y esto es debido a que el modo de respuesta es diferente, específico de cada individuo y depende de la personalidad y del perfil psicológico.

Existen tres modos de respuesta y de comportamiento, que corresponden a tres tipos de personalidad (Bensabat, 1994):

### Personalidad tipo A

Es de tipo extrovertido; corresponde a las personas que exteriorizan sus respuesta al estrés por medio de reacciones excesivas, este tipo de personalidad se encuentra en sujetos ambiciosos, agresivos, impulsivos, que viven constantemente bajo tensión, en competición con su medio ambiente y con ellos mismos, queriendo siempre hacer más y mejor, perfeccionistas, siempre con prisas, pendientes del reloj, preocupados por el tiempo y los plazos de vencimiento. Estos sujetos poseen un sentido agudo de la realidad y del tiempo; son impacientes crónicos que no saben relajarse, siempre enfrascados en el trabajo el cual es su fuente principal de placer.

### Personalidad tipo C

Es de tipo introvertido, obsesivo. Corresponde a las personas que interiorizan su reacción al estrés. Las personas tipo C son aparentemente resignadas y apacibles, así como menos agresivas.

### Personalidad tipo B

Es de tipo intermedio; el tipo ideal de comportamiento. Corresponde a las personas que dominan bien y de forma natural su estrés, reaccionando con calma, prudencia y con buena filosofía. El sujeto de tipo B es de carácter optimista y positivo.

A cada tipo de comportamiento y de respuesta al estrés, corresponde una patología específica.

- *Los sujetos de tipo A* están más predispuestos a una patología cardiovascular: hipertensión arterial, angina de pecho, infarto al miocardio, hemorragia cerebral, así como a la úlcera gastro duodenal y a la obesidad.
- *Los sujetos de tipo C* están más predispuestos a la depresión nerviosa, a las reumas, a las infecciones, a la alergia y tal vez incluso al cáncer, en relación con una baja más importante de las defensas inmunitarias.
- *Los sujetos de tipo B* por sus características son los más protegidos.

## 2.5 ESTRÉS Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES

El proceso de estrés siempre supone una sobrecarga psicobiológica. No obstante, ante un mismo estresor no todas las personas lo afrontarán igual e, incluso, puede darse la posibilidad de que unos activen la respuesta de estrés mientras que otros no.

Es, por tanto, y en este sentido que se habla de diferencias individuales. Tal concepto, a su vez, hace referencia a una variedad de factores que hacen que las personas sean de una u otra manera. Tales factores se relacionan con la biografía psicosocial de cada uno, los estilos de vida, las condiciones socioeconómicas, la edad, la estructura de la personalidad, el sexo, las características neurobiológicas, etc.

Este conjunto de factores repercutirá en el grado de vulnerabilidad y competencia del que disponga cada uno, lo que influirá en que el nivel del umbral psicobiológico de respuesta al estrés sea más alto o más bajo.

Además, podría hablarse también de diferencias intraindividuales, lo que daría a entender que la misma persona puede ser más vulnerable o competente en unas situaciones que en otras.

### 2.5.1 Edad

El proceso de estrés es un tipo de respuesta que se posibilita gracias a una reacción biológica heredada filogenéticamente (herencia de la especie), por tanto, ya desde el primer momento de la vida es posible padecer de estrés (Ortega, 1999).

De hecho, el propio nacimiento no deja de ser un momento estresante. Durante la primera infancia ya se pueden manifestar distintas formas de estrés. Por un lado, estarían los momentos críticos del desarrollo, como el destete, empezar a caminar, el control de esfínteres, entre otras situaciones más o menos ansiógenas pero que suponen un crecimiento y maduración si son adecuadamente superadas.

En la primera infancia, también se puede padecer un estrés causado por la presencia de malos tratos físicos o psicológicos, de abusos sexuales, de negligencias, etc. Tales situaciones harán que el niño sufra y que padezca de un trauma psicológico o de alguna enfermedad, perjudicando, así, su desarrollo y generando graves consecuencias en la vida adulta.

Probablemente no pueda decirse que haya una etapa de la vida en que se padezca de más estrés que en otras. Más bien, lo que sucede es que los eventos vitales estresantes o la posibilidad de que se produzca un estresor excepcional, están presentes a lo largo de toda la vida y lo que variará es la capacidad de respuesta a tales acontecimientos y el significado que puedan suponer, en función de la edad en que se den.

De esta forma, durante la infancia ya se dan toda una serie de momentos críticos implicados en el desarrollo psicobiológico y en la maduración, así como el paso por la etapa de la adolescencia tiene sus propias particularidades, al igual que las tiene la juventud, la adultez y la ancianidad. Quizás *la edad adulta*, por ser la etapa más larga de la vida, es donde más acontecimientos estresantes sucederán, pero no es comparable a las otras etapas del ciclo vital, ya que se supone que es cuando se dispone de un nivel de umbral psicobiológico al estrés más elevado, lo que posibilita el superar los eventos estresantes con mayor capacidad.

La resistencia al estrés depende de nuestra capacidad de adaptación (Bensabat, 1994) a las diferentes agresiones que sufrimos. Por su parte, la capacidad de adaptación depende en sí de la cualidad de la respuesta física y biológica; es decir, de la cualidad de la regulación cerebral y de la de los sistemas simpático y glandular solicitados en la resistencia al estrés.

Cada vez que hay estrés, se da una adaptación y secreción de hormonas de adaptación (adrenalina, ACTH (corticotropina) y hormonas suprarrenales), más

importantes y prolongadas cuanto más violenta es la emoción, la situación imprevista duradera o repetida. De ello se origina un agotamiento progresivo del poder de adaptación. La rapidez de ese agotamiento está en función de la edad (Bensabat, 1994).

### 2.5.2 Sexo

La reacción al estrés no es idéntica en el hombre y en la mujer. Las coacciones y las frustraciones son vividas y somatizadas de forma distinta entre un sexo y el otro. Eso obedece a una diferencia de expectativas de rol, de educación, de experiencias, combatividad, de conducta y de reacciones, muchas veces condicionadas por el modo de vida, las responsabilidades y las obligaciones familiares (Bensabat, 1994).

Al respecto, es más frecuente que la mujer, presente dolores de cabeza, mareos y asma pero sobre todo se ve afectada con mayor frecuencia por alteraciones cutáneas como psoriasis, eczema, liquen plano etc., así como alopecia sobre todo después de un parto, y ciertos trastornos psicológicos, como algunas psicosis.

El hombre, por su parte está más sujeto a las enfermedades cardio-vasculares, por ejemplo la hipertensión arterial y a la úlcera gástrica. Sin embargo, desde la generalización del trabajo femenino y el consumo del alcohol y de tabaco por las mujeres, la diferencia de incidencia de las enfermedades cardiovasculares en el hombre y la mujer resulta cada vez menor.

La distinta sensibilidad y de reacción al estrés de un hombre y una mujer se debe a la sensibilidad particular de los apartados de nuestros organismos, a las diferencias del rol social. Aún en la lucha contra el estrés hay desigualdad, el hombre tiene más armas para liberarse del estrés.

En diversos estudios se marca la diferencia ante la reacción del estrés en hombres y mujeres. Un equipo de investigadores de la Universidad de Greenwich, observaron que las mujeres sufren de estrés menos que los hombres, porque las hormonas femeninas las protegen: los estrógenos reducen la producción de hormonas nocivas del estrés, entre ellas la adrenalina que, segregadas por largos períodos, pueden desencadenar enfermedades graves como el cáncer, el mal de Alzheimer y la osteoporosis (Barrera, 2000).

## 2.6 SALUD Y ESTRÉS

El estado de estrés puede entenderse, en primer lugar, como un tipo de respuesta psicosomática al afrontar una situación estresante (real o imaginaria) y cuyo fin es la adaptación. Esta reacción supone un sobreesfuerzo para la persona pero no tiene por qué ser algo patológico o producir enfermedad. Sin embargo, en determinadas circunstancias: cuando la respuesta es desadaptativa, cuando la situación de estrés es muy aguda y/o continuada, cuando los factores constitucionales de la persona le hacen ser más vulnerable, cuando no hay un buen uso de los mecanismos de defensa, etc., es entonces cuando este conjunto de variables interactuando entre sí predisponen a que el estado de estrés repercuta sobre la salud, tanto orgánica como psicológicamente. En otras palabras, el estrés o la situación estresante no es una condición ni necesaria ni suficiente para explicar la aparición de diferentes trastornos. Es la interacción con las características psicobiológicas y sociales de cada persona lo que explica la aparición o no de distintas enfermedades.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), proponen que la salud es un estado donde hay un balance o equilibrio productivo entre este estado y otros subsistemas, tales como un órgano, otra persona o grupo social; es un proceso de conservación y desarrollo de las capacidades biológicas y psicológicas, fisiológicas y psíquicas del hombre su capacidad laboral óptima y una actividad social adecuada durante la prolongación máxima de la vida (Roth, en Almirall, 1991).

Mientras que el comité Mixto OIT/OMS (1984) define que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento.

Almirall (1993) clasifica cuatro efectos negativos del tipo psicológico: fatiga, monotonía, hastío psíquico y estrés. Además, propone algunos criterios diferenciales para cada uno de ellos:

- 1) **Fatiga:** una disminución de la capacidad del rendimiento psíquico y corporal a causa del desempeño mantenido de una actividad laboral. Algunas características más destacadas son las siguientes:
  - ❖ Surge después de exigencias corporales o mentales intensas durante un tiempo largo que llevan a la extenuación de los analizadores.
  - ❖ El estado de salud general y las alteraciones en el régimen de trabajo-descanso favorecen mucho su surgimiento.
  
- 2) **Monotonía:** no sólo disminuye la reactividad y el rendimiento laboral, sino que perjudica gravemente el desarrollo de la persona en general,

deteriorando notablemente el clima psicológico en que se desarrolla la actividad.

❖ La monotonía surge por la situación de trabajo aburrida y uniforme, así como también, por prolongarse por tiempo subjetivo. Da lugar al ejercicio de esta actividad sin motivación, de forma automática reduciéndose el nivel de atención.

- 3) **Hastío psíquico o *bur-nout***. Es un estado de alertamiento que se caracteriza por el sentimiento de exaltación de enfado, de desgano con aumento de la actividad psicofisiológica condicionada afectivamente.

Se diferencia del estrés por las siguientes características:

❖ Cansancio emocional. No poderse pedir más a sí mismo, despersonalización, distancia con el contexto laboral e inadecuación personal o profesional que puede verse encubierta por una relación de omnipotencia.

- 4) **Estrés**, es uno de los más populares y controvertidos términos de la ciencia en la actualidad. Se puede catalogar como el más común para denominar a los efectos negativos del trabajo. El estrés en el trabajo se produce cuando existe un desbalance entre las exigencias de la tarea y la capacidad del trabajador para la solución de dicha exigencia.

Los efectos nocivos del estrés sobre la salud son muy frecuentes dentro del ámbito laboral, debido a que las personas pasan muchas horas del día en su lugar de trabajo independientemente de que el estrés produzca padecimientos físicos y / o mentales, debe de considerarse que sus consecuencias no sólo afectan al individuo, sino también se ve afectada la familia, así como la organización en donde éste labora.

Estos efectos del estrés en el trabajo tienen implicaciones importantes en el comportamiento dentro de la organización. Algunos de ellos se examinan en términos de salud y desempeño, como parte del fenómeno del desgaste por el trabajo (Hellriegel, 1998).

Los efectos del estrés en el trabajo ocurren en tres áreas principales: fisiológica, emocional y sobre el comportamiento.

- Los efectos fisiológicos del estrés incluyen presión arterial alta, aceleración de los latidos del corazón, sudor, ataques de calor y frío, dificultades respiratorias, tensión muscular y desórdenes gastrointestinales.
- Los efectos emocionales del estrés incluyen ira, ansiedad, depresión, menor autoestima, funcionamiento intelectual deficiente (por ejemplo incapacidad de concentrarse y tomar decisiones), nerviosismo, irritabilidad, resentimiento hacia la supervisión y descontento en el trabajo.



- Los efectos del estrés sobre el comportamiento incluyen menor desempeño, ausentismo, tasas altas de accidentes, excesos en el uso de alcohol y otras drogas, comportamiento impulsivo y dificultades en la comunicación.

La presencia de estrés laboral repercute, así mismo, en el nivel de salud y eficiencia organizacional, ya que la experiencia de estrés no sólo tiene efectos sobre el trabajador, sino también sobre los diversos resultados organizacionales tales como, el nivel de desempeño conseguido por los trabajadores, índices de rotación y ausentismo o el grado de satisfacción laboral (Rodríguez, 1998).

Como hemos visto en los diferentes estudios sobre el estrés, encontramos que este es un fenómeno complejo, difícil de definir. Pero en general se refiere a un desequilibrio fisiológico y psicológico en el empleado, integrado tanto por aspectos tanto negativos como positivos (Hellriegel, 1998).



## CAPÍTULO III ORGANIZACIONES ADUANALES

### 3.1 LAS ORGANIZACIONES

#### 3.1.1 ¿Qué es una organización?

Cuando varias personas toman conciencia de que al coordinar sus esfuerzos pueden conseguir más de lo que podrían hacer por sí mismas, están hablando de organización. Para poder llegar a un concepto centrado de organización debemos tomar en cuenta algunos aspectos que son de principal importancia (Schein, 1975);

1. El concepto básico que subyace la idea de organización es el de una coordinación de esfuerzos, cuyo objetivo es la ayuda mutua.
2. El concepto de organización implica que hay que alcanzar algunos objetivos o finalidades comunes a través de la coordinación de actividades.
3. Al efectuar una coordinación de actividades se requiere una distribución equitativa de las mismas, en función de la especialidad que respalde a cada persona. A esta forma de distribución se le denomina división del trabajo.
4. A la idea de los dos conceptos anteriores se une la necesidad de una jerarquización de la autoridad.
5. La organización se refiere a "estructurar", funciones, niveles o actividades.
6. La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa (esto último en el sentido de qué puesto, no precisamente de qué persona), y cómo lo va a hacer.

Establecidos los puntos anteriores se puede describir de manera conceptual y formal lo que es una organización (Grados, 1999, p.p. 4-5). Este mismo autor proporciona algunas definiciones al respecto:

- "Una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad u objetivo común y explícito, mediante la división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad".
- "Organizar es coordinar las actividades humanas que se realizan dentro de una empresa para lograr el mejor aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos en el cumplimiento de los fines que a la propia empresa correspondan".
- "Podemos definir a la organización como un sistema, es decir un conjunto de elementos (o subsistemas) interdependientes, que desempeñan funciones propias, coordinadas de tal manera que contribuyen en mayor o menor grado al funcionamiento del sistema total, es decir la organización".

- "Se llama organización a un grupo de personas que se reúnen para lograr metas humanas. Siendo un invento destinado a satisfacer necesidades humanas, su éxito depende de su estructuración planificada, de cómo se ocupe de las estructuras que surgen de su planificación y de cómo defina y trabaje para lograr sus metas".

Siguiendo esta perspectiva, Barnard (1971) concibe a la organización como un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación de ellas es esencial para la existencia de la organización.

Hemos de mencionar pues, que una organización solamente existe cuando (Barnard, 1971; en Chiavenato, 1993):

- Hay personas capaces de comunicarse que
- Están dispuestas a contribuir en acciones
- Con miras a cumplir un propósito común.

Para Barnard, las organizaciones permiten satisfacer diferentes tipos de necesidades de los individuos: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etc. Así pues, las organizaciones existen para cumplir objetivos que los individuos aisladamente no pueden alcanzar. Para este autor se clasifican las limitaciones de los individuos en dos tipos: 1) las capacidades biológicas del individuo; 2) los factores físicos del ambiente en que el individuo está situado. Para él, las dos limitaciones están directamente relacionadas.

Existe una enorme variedad de organizaciones, éstas pueden enfocar su acción para la producción de bienes o de productos como para la prestación de servicios. Es así, como existen organizaciones industriales, económicas, comerciales, religiosas, militares, educacionales, sociales, políticas etc. Todas ellas ejercen un impacto sobre la vida de los individuos. Hacen parte del ambiente donde el hombre trabaja, se recrea, estudia, compra sus cosas, satisface sus necesidades, etc. La influencia de las organizaciones sobre la vida de los individuos es fundamental: la manera en como las personas viven, se alimentan, se visten, sus sistemas de valores, sus expectativas y convicciones son profundamente influidos por las organizaciones y viceversa, éstas también son influidas por las maneras de pensar y sentir de sus participantes (Chiavenato, 1993).

Una organización puede ser pequeña, simple o grande y extremadamente compleja. Dentro de esta variedad y complejidad existen dos tipos de elementos comunes en todas las organizaciones;

1. el elemento básico que son las personas
2. los elementos de trabajo de una organización, es decir, los recursos que utilizan.

Lodhal y Kejner (1965 en Zapata, 1994) señalan que uno de los puntos clave a observar en esta compleja interacción de individuo – organización está dado por el grado de:

- a) Identificación
- b) Compromiso
- c) Involucración
- d) Apoyo laboral.

Podemos entonces concluir, de manera general, que la organización es un conjunto de partes u órganos interdependientes que interactúan. Además, podemos afirmar que una *empresa* es una organización.

### 3.1.2 Tipos de empresa

Las empresas se clasifican de la siguiente forma (Grados, 1999):

#### 1. Iniciativa privada

Las empresas que constituyen la iniciativa privada están regidas por una asamblea de accionistas como máxima autoridad, aunque ésta es en sí una instancia administrativa que representa y compone el capital. Dentro de estas empresas podemos mencionar:

- a. **Empresas de producción:** La empresa de producción o transformación es la que recibe materias primas y las transforma en producto terminado, es decir, empresas que mediante un proceso productivo agregan un valor económico a los productos que elaboran, a fin de obtener utilidades por las operaciones o inversiones efectuadas.
- b. **Empresas de servicios:** Este tipo de organización se dedica a la venta de intangibles o a la prestación de servicios.
- c. **Empresas comerciales:** Este tipo de empresas se dedica a la exposición y distribución del producto, por lo que es un intermediario entre el fabricante y el consumidor.

#### 2. Sector público

El sector público está constituido por tres poderes, que en su forma más simple se resumen de la siguiente manera.

- a. **Ejecutivo:** Lleva a cabo las actividades para que el país funcione.

- b. **Legislativo:** Adopta o modifica las leyes.
- c. **Judicial:** Se encarga de aplicar la Ley "Legalidad de la actividad nacional".

### 3.1.3 Estructura jerárquica

Las organizaciones construyen un nivel sobre el otro, formando múltiples sistemas y subsistemas (Chiavenato, 1993). Con el fin de que la organización lleve a cabo el cumplimiento de objetivos, la acción de las personas se orienta, alrededor de la tarea. Esto es, hacia actividades que deben realizar por separado para el logro de un objetivo común (Litterer, 1986).

Cuando las organizaciones dividen el trabajo en pequeños componentes alguien debe coordinar los esfuerzos, con el fin de asegurar que al combinarlos se logren los propósitos de la organización; lo que se plantea es la jerarquización de autoridad, que facilite la coordinación de actividades de la organización (Shermerhorn, 1989).

La estructura jerárquica está compuesta generalmente por los siguientes niveles:

- ❖ Superior o estratégico, está compuesto por presidentes, gerentes y directores. Este nivel es el encargado de diseñar estrategias para el funcionamiento de la organización.
- ❖ Medio o táctico, comprendido por los jefes de departamento, es considerado como un canal de información receptor-emisor de ideas y de decisiones estratégicas, las cuales fluyen en sentido tanto ascendente como descendente.
- ❖ Operativo. A este nivel pertenecen aquellos individuos que no ejercen la función de mando; aquí se ubica el personal encargado de llevar a término los planes establecidos por los diferentes niveles de la organización.

### 3.1.4 Clima organizacional

Entender las organizaciones, requiere de una gran tolerancia de complejidad y ambigüedad. Sin embargo la efectividad de la organización y el interés del rendimiento de estas, es un plano que requiere de investigación y dentro de la cual se debe poner énfasis. A los accionistas les gustan los dividendos, pero los gerentes consideran los dividendos como costos y generalmente prefieren utilidades, crecimiento y potencial. Una mejor tecnología y una reducción de costos pueden mejorar la productividad, es por ello que contar con el control de otros factores como es la satisfacción, el clima organización y la salud de los empleados entre otros, les representa una formula mas efectiva para tener una mejoría en cuanto a producción se refiere.

El clima refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia participación o como lo dice Studs Tarkel (1970), "salubridad".

Otra definición, sería aquella en la que el término clima refiere a un conjunto de condiciones que existen y tiene un impacto sobre el comportamiento del individuo.

Las raíces del concepto de clima se encuentran en Lewin. El concepto de Lewin (1968) sobre comportamiento ( y el producto de individuos que actúan en un contexto) ha dado la metáfora básica y la estructura conceptual para la investigación del clima. El empleo de la expresión Clima organización y la elaboración de este principio en investigación organizaciones les se remontan a los 60. Con Halpin y Croft (1962), Lewin y Stringer (1968), The Forum Corporation (1974), Forehand(1968) Likert (1961, 1967), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), y Tagiuri y Litwin (1968), todos presentaron fórmulas que especificaban varias dimensiones del clima organizacional. La serie de ensayos de Tguri y Litwin en el 68 es posiblemente la mas amplia, presenta una serie de perspectivas que van desde clima como un conjunto de objetivos y características del sistema (Evan, 1968) hasta clima como la integración del sistema y las características individuales (Forehand, 1968).

Entonces, la definición de Clima Organizacional para estos autores es; una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que :

- experimentan sus miembros
- influye en su comportamiento y
- se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características o actitudes de la organización.

## 3.2 ADUANAS

### 3.2.1 Definición de Aduana

Las aduanas son oficinas publicas administrativas establecidas en las fronteras, litorales y ciudades importantes del país, con facultades para fiscalizar, vigilar y controlar la entrada y salida de mercancías, así como los medios en que éstas son transportadas; asegurar el cumplimiento de las disposiciones que en materia de comercio exterior se emitan; hacer cumplir las leyes aplicables y las que se relacionan con su actividad, como las de seguridad nacional, economía, salubridad, comunicaciones, migratorias, fitosanitarias, entre otras; así como recaudar impuestos, aprovechamientos y demás derechos en materia de comercio exterior.

### 3.2.2 Funciones

- La vigilancia y control de la entrada y salida de mercancías y medios de transporte por las fronteras, aguas territoriales o espacio aéreo.
- Determinar y recaudar las obligaciones tributarias causadas por el punto anterior.
- La resolución de los reclamos, recursos, peticiones y consultas de los importadores y exportadores.
- Impedir las importaciones y exportaciones ilícitas.
- La prevención, persecución y sanción de las infracciones aduaneras.

### 3.2.3 Aduana Principal

Es la que tiene Jurisdicción en una circunscripción determinada y centraliza las funciones fiscales y administrativas de las aduanas Subalternas adscritas a ella. Estas estarán habilitadas para las operaciones de importación, exportación y tránsito. Igualmente podrá prestar servicios de trasbordo, cabotaje y bultos postales.

### 3.2.4 Aduanas Subalternas

Son las adscritas a una aduana principal habilitada para realizar determinadas operaciones aduaneras dentro de la respectiva circunscripción.

### 3.2.5 Administración General de Aduanas

Es una entidad del gobierno federal, dependiente del Servicio de Administración Tributaria (SAT, órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público), cuya principal función es la de fiscalizar, vigilar y controlar la entrada y salida de mercancías, así como los medios en que son transportadas, asegurando el cumplimiento de las disposiciones que en materia de comercio exterior haya expedido la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como otras secretarías del Ejecutivo Federal con competencia para ello; coadyuvar a garantizar la seguridad nacional; proteger la economía del país, la salud pública y el medio ambiente, impidiendo el flujo de mercancías peligrosas o ilegales hacia nuestro territorio, además de fomentar el cumplimiento voluntario de esas disposiciones por parte de los usuarios (Administración General de Aduanas, boletín informativo, 2003).

### 3.2.5 Aduana del Aeropuerto de México

La Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México tiene su jurisdicción en el perímetro del propio Aeropuerto, denominado "Lic. Benito Juárez", en la ciudad de México, D. F. y dentro de ella se encuentra la Agencia Aduanal en la cual se aplicó esta investigación.

Por el número de operaciones, niveles de recaudación y volúmenes de carga, esta Aduana se clasifica como Aduana Principal, existiendo otras que no se mencionaron para fines de esta investigación y que dependen del tipo de volumen de comercio que se lleve a cabo, así como del lugar en que se ubiquen.

### 3.3 LAS AGENCIAS ADUANALES

Las agencias aduanales son empresas de servicio privadas, se encargan de prestar servicios como: Sistemas de almacenaje, despachos aduaneros, transporte y operadores logísticos, en general del manejo de mercancías nacionales o extranjeras que procedentes del exterior y van hacia otros territorios aduaneros o circulan entre diversos puntos de un mismo ámbito geográfico. Así como, de comerciar con estos servicios para transportación de casi cualquier tipo de carga (Información proporcionada por la empresa).

### 3.4 QUIEN ES AAACESA

En el año de 1982, con la convocatoria para la licitación del servicio de Almacén Fiscalizado en la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, los agentes Aduanales Asociados para el Comercio Exterior, S.A. de C.V. (AAACESA) ganaron licitación, con la cual obtuvieron la autorización para proporcionar los servicios de manejo, almacenaje y custodia de mercancías del comercio exterior dentro del recinto fiscal de la Aduana y de la Sala E de pasajeros del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Es así como la empresa fue constituida (Información proporcionada por la agencia aduanal).

AAACESA inició sus operaciones en el año de 1994 en los Almacenes Fiscalizados 22 y 23 de la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y los servicios que ofrece son:

- ❖ Recepción de la carga de importación y exportación
- ❖ Manejo de la carga de importación y exportación
- ❖ Almacenaje
- ❖ Custodia
- ❖ Servicio de Rampa (Ground Handling)
- ❖ Operación de Almacenes Fiscalizados (American Airlines).
- ❖ Conducciones de las mercancías provenientes de la Sala Internacional del Aeropuerto a la Aduana de Carga



Al ser una empresa de servicios, cuenta con los recursos materiales para llevar a cabo los servicios hacia los cuales está comprometida y manejar 4,500 toneladas de mercancía semanal, así como que el personal labore las 24 horas y todos los días del año.

Cabe destacar que esta empresa es una de las agencias más grandes dentro de la aduana, que la mercancía que maneja va desde oro, hasta órganos para trasplantes que esta contemplada dentro de un régimen federal y bajo normas de comercio internacional. Su plantilla de trabajo es de aproximadamente 215 personas dentro de las cuales el 85% es de tipo operativo y masculino; y solo el 15% del personal es de características administrativas y dentro de este porcentaje se encuentra el personal femenino (boletín informativo AAACESA, 2003).

### **3.5 ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS AGENCIAS DUANALES**

Hace 20 años, muchos de los estudios consideraron la relación entre el estrés de trabajo y una variedad de enfermedades como son, las alteraciones de humor y de sueño, el estomago descompuesto, el dolor de cabeza, y relaciones alteradas con la familia y los amigos.

Los cambios en el ambiente del trabajo han motivado un cambio en el balance entre la actividad física y mental. El desarrollo tecnológico ha reducido la cantidad de trabajo físico, pero la fatiga mental y emocional se ha incrementado en un ambiente laboral que esta caracterizado por factores como la falta de tiempo, situaciones incontrolables constantes, distracciones ajenas a la tarea, la falta de espacio, una incertidumbre general y mucho mas trabajo administrativo que está muy relacionado con la satisfacción dentro del ámbito laboral.

La satisfacción implica mucho dentro de este factor que llamamos estrés ya que dentro de la satisfacción, según los estudiosos del tema se ha encontrado elementos importantes para afirmar que ésta, está relacionada con dicho fenómeno del estrés en el ámbito laboral.

En los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas que benefician la salud del trabajador también beneficia lo esencial (Steven 1989), una organización sana se define como una que tiene tasa bajas de enfermedad, lesiones y invalidez en su personal (representaciones del estrés en la empresa), y que también esta competitiva en el mercado (llámese a esto satisfacción).

La Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo sobre 3.702 personas, esto afecta a un 4.6 % de los trabajadores. De hecho, es junto con el dolor de espalda, de cuello, de brazos entre otras, las que mas afectan a las personas en el entorno

laboral. El estrés ocupacional tiene graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para sus empresas en cuanto a costos se refiere, es por ello que es importante el estudio de este fenómeno y su relación con la satisfacción laboral.

El estrés es un tema de investigación que desde hace tiempo las ciencias médicas se han preocupado por estudiar, las razones de este interés, están basadas en que el estrés parece estar vinculado con la productividad y la satisfacción del trabajador y la obligación implícita de la gerencia de mejorar la calidad de vida de aquel.

Otra razón igualmente de importante es de naturaleza económica ya que se pierden grandes cantidades de dinero por las enfermedades relacionadas con el estrés tales como la hipertensión, úlceras, ataques cardíacos, sin contar con las grandes cantidades que se pierden al incapacitar a un empleado a causa de éste. Es por ello que el interés de estudiar al estrés y la satisfacción laboral en la aduana, así como en otras empresas, es de vital importancia.

En estudios sobre estrés citados por Stoner y Wankel(1989) se ha encontrado que los médicos, gerentes de oficina y supervisores sufren menos estrés que profesores, trabajadores y artesanos. Otros hallazgos han sido que la gente difiere en cuanto a los motivos que la hacen sufrir estrés, en el grado en que lo siente y en su manera de reaccionar ante él.

Por otro lado, el Instituto de Salud Pública de Japón (1992) ha reportado, al estudiar los vínculos entre el estrés y el trabajo, que hay cinco factores que pueden llevar al incremento de las posibilidades de muerte súbita; ellos son:

- 1.- Trabajar sin vacaciones o días de descanso
- 2.- Excesiva presión en el trabajo
- 3.- Trabajos que requieren un esfuerzo físico extremo
- 4.- Trabajo nocturno que interrumpe el horario habitual de dormir
- 5.- Un estrés continuo en el trabajo.

Cuestiones que frecuentemente se encuentran en las agencias aduanales por lo que es imprescindible este tipo de estudios para tener una salud dentro de la empresa y un crecimiento de ésta, ya que encontramos factores relacionados con el estrés tales como, el trabajo con valores, los montos de cantidades de materiales peligrosos, manejo de horarios de 24 horas en algunos casos y en otros, de turnos nocturnos. Además de ritmo de trabajo vinculado con las inclemencias del tiempo ya que se tiene que trabajar en las pistas de aviones para descargar las diferentes mercancías que son recibidas, pudiendo ser esto con altas temperaturas o en climas extremos. Podríamos también mencionar el gran riesgo que existe al manipular mercancías peligrosas, o trabajo con animales vivos que resulta un tanto difícil para los trabajadores con un mínimo de experiencia.

La capacitación es otro factor de estrés ya que si se tiene desconocimiento del trabajo a realizar provocaría en el individuo ansiedad. Finalmente, haciendo una revisión de lo anterior tendríamos que los distractores, las condiciones ambientales, el trabajo en si y las capacidades del individuo, así como el entorno del trabajador entendiéndose contexto social, son factores que en cualquier empresa afectan de manera directa a los trabajadores.

En las adunas el manejo de mercancía, los horarios, los incentivos y así como también el concomiendo del área de trabajo crean una fuente importante de estrés. Motivo por el cual la investigación debiese ampliarse para contrarrestar los factores que provocan afectaciones a la salud de los trabajadores y una menor rentabilidad en las empresas.



## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

En la actualidad, existe una gran preocupación por las enfermedades que son consecuencia de las actividades realizadas en el trabajo, por lo que es importante poner énfasis en todo aquello que es motivante y satisfactorio para el trabajador. Podemos decir que, en general, existe una característica preocupante dentro de las empresas, y es el cada vez más frecuente estrés que vive la comunidad laboral.

Por otro lado, el ser humano no se mueve sólo porque sí, todas sus búsquedas, incluso sus ideas, parten de una causa que justifica el esfuerzo (conscientes o inconscientes), son en otras palabras, el punto de partida en la conformación de la persona, aquello que en un principio define quién y cómo es hoy y quién y cómo será mañana. Las personas se descubren por sus acciones, el motor pueden ser ellas mismas, no así el camino. Es por ello que la sensación de estar en una situación estable y confortable, es un impulsor para la realización de las tareas que les son encomendadas.

Sin embargo, el entorno propicio para la realización de las tareas laborales no siempre es adecuado para el trabajador. Dentro del deseo por obtener un ascenso, acumular dinero, alcanzar una posición de prestigio e incluso de ganarse la aceptación y el reconocimiento ajenos y ofrecerle más opciones a la familia se encuentra siempre una motivación, pero también preocupación. Este entorno que rodea a los trabajadores es compartido, pero también existe un entorno propio del trabajador, en donde se manifiesta (se ponen al descubierto) más de uno de los factores antes mencionados, es por ello el interés del psicólogo en lo que respecta al estudio del estrés y la satisfacción laboral.

#### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Investigar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo en una agencia aduanal.

#### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar si existen diferencias en los niveles de satisfacción laboral en relación con la edad, antigüedad, estado civil y sexo.
- Determinar si existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral que manifiestan los administrativos y operativos.
- Determinar si existen diferencias en los niveles de estrés en relación con la edad, antigüedad, estado civil y sexo.

- Determinar si existen diferencias en el nivel de estrés organizacional que manifiestan los administrativos y operativos.
- Determinar si existen diferencias en el nivel de apoyo en el trabajo con relación a la edad, antigüedad, estado civil y sexo.
- Determinar si existen diferencias en el nivel de apoyo en el trabajo que manifiestan los administrativos y operativos.
- Determinar si a medida que aumenta el nivel de estrés (laboral), disminuyen los niveles de satisfacción y apoyo en el trabajo.
- Describir si existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de estrés organizacional que manifiestan los administrativos y operativos.

### 4.3 VARIABLES

#### Psicológicas

- ❖ Satisfacción en el trabajo
- ❖ Estrés en el trabajo
- ❖ Apoyo en el trabajo

}

V. D.\*

#### Organizacionales

- ❖ Niveles jerárquicos (administrativos y operativos)
- ❖ Antigüedad

}

V. I.\*

#### Personales

- ❖ Edad
- ❖ Estado civil
- ❖ Sexo

### 4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se utilizó una muestra no probabilística, tomada de 120 personas de un total de 250 empleados de una Agencia Aduanal ubicada en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, almacenes 22 y 23 (Agentes Aduanales Asociados para el Comercio Exterior S.A. de C.V.) abarcando los niveles jerárquicos operativo y administrativo en sus diferentes turnos (nocturno y diurno), comprendiendo distintos rangos de edades, de sexo masculino y femenino. Los participantes fueron asignados por el área de capacitación de la propia empresa.

\*Variables Dependientes (V.D.), Variables Independientes (V.I.).

#### 4.5 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación es correlacional, estos describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

#### 4.6 INSTRUMENTOS

Se utilizaron dos escalas las cuales fueron:

a) El instrumento para medir satisfacción que se utilizó fue la Escala de Satisfacción Laboral de García (1985), basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982) y en el índice descriptivo de puestos de Hulin y Smith (1964). Para obtener la validez del instrumento García aplicó un análisis factorial con rotación directa oblimin y obtuvo un alfa Cronbach de .63 a .75.

La escala consta de 22 afirmaciones con cinco categorías de respuesta tipo Likert, las cuales reflejan las actitudes, sentimientos y tendencias hacia la satisfacción laboral, está operacionalizada con cinco indicadores:

1. Trabajo mismo: Especifica el contenido e índole de las tareas, funciones y actividades realizadas por el sujeto en un puesto.
2. Oportunidades de promoción: Se refiere a las posibilidades de ser ascendido a un puesto de nivel superior al ocupado en ese momento.
3. Salario y prestaciones: Representa toda aquella remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio del desempeño de un trabajo.
4. Jefe: Se refiere a la relación que establece el sujeto con sus superiores en el ámbito laboral.
5. Compañeros: Se refiere a la relación que se establece con las personas con quien colabora el sujeto en las actividades laborales.

Para calificar la escala de satisfacción laboral se le asignó un valor numérico a cada una de las cinco opciones de respuesta:

- 1 =Totalmente en desacuerdo
- 2 =En desacuerdo
- 3 = Indeciso
- 4 =De acuerdo
- 5 =Totalmente de acuerdo

b) El instrumento que se utilizó para medir estrés fue la Encuesta SWS – SURVEY de Estrés y Salud Mental de (Gutiérrez y Ostermann, 1995), que consta de 200 reactivos y está compuesta a su vez de 8 escalas con aspectos Positivos (Apoyos) y Negativos (Estresantes) en las dimensiones social, laboral, personal (self), que integran un total de 150 reactivos y las dos escalas para evaluar Salud Mental deficitaria y Salud Mental, que se componen por 50 reactivos. Esta encuesta funciona como un instrumento de diagnóstico descriptivo; es un cuestionario de auto aplicación (lápiz – papel), sin embargo para los fines de esta investigación sólo se utilizaron las escalas de Estrés en el trabajo (ET) y Apoyo en el trabajo, que ha continuación se describen:

1. Indicadores de estrés en el trabajo (ET): Estos reactivos incluyen factores de estrés en el lugar de trabajo que son debidos a la naturaleza del trabajo a las condiciones del trabajo, a conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, a conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización.
2. Apoyo en el trabajo (AT): Estos reactivos incluyen condiciones de trabajo que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales y apoyo y en general condiciones de trabajo confortables.

En México 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS –Survey y se obtuvo un alfa de Cronbach por subescala de .913 a .963 (Gutiérrez, Ito, Contreras y Atenco, 1995).

Para calificar la escala SWS-Survey, se le asignó un valor numérico a cada una de las cinco opciones de respuesta:

Nunca = 1  
Casi nunca = 2  
Ocasionalmente = 3  
Frecuentemente = 4  
Muy frecuentemente = 5

Cada escala está compuesta por 25 reactivos cada una, por lo que la puntuación mínima que se puede obtener es de 25 y la máxima de 125 por escala.

#### **4.7 ESCENARIO**

La aplicación se realizó dentro de la empresa, en el auditorio de la misma que cuenta con el mobiliario así como ventilación e iluminación adecuados para esos fines; en grupos de 25 personas y dentro de los horarios de trabajo. Para esto, se contó con el apoyo del programa de capacitación de la empresa.

#### 4.8 PROCEDIMIENTO

Se aplicó el instrumento al personal designado por el departamento de capacitación, en una sesión de aproximadamente una hora quince minutos, en grupos de 25 personas, dentro de su jornada de trabajo. Esta aplicación fue de forma colectiva. Procediendo después a la captura de datos y análisis de los mismos.

#### 4.9 PROCESAMIENTO DE DATOS

El análisis de los resultados de esta investigación se realizó mediante el paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS V. 11.0), utilizando las rutinas de:

- Estadística descriptiva para conocer la distribución en la muestra.
- Correlación producto momento Pearson, para saber si existe correlación entre la escala del SWS-Survey y la escala de Satisfacción Laboral.
- Anova de una vía o t de Student para el caso de la variable sexo, jerarquía, para saber si existen diferencias estadísticamente significativas en la escala de satisfacción laboral y la escala de estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto a las variables demográficas y laborales consideradas.
- Post Hoc Tuckey HSD, en caso de haber diferencias, para conocer en qué grupos se presentan las diferencias, con respecto a los resultados arrojados por en Anova (one-way).





## **CAPÍTULO V RESULTADOS**

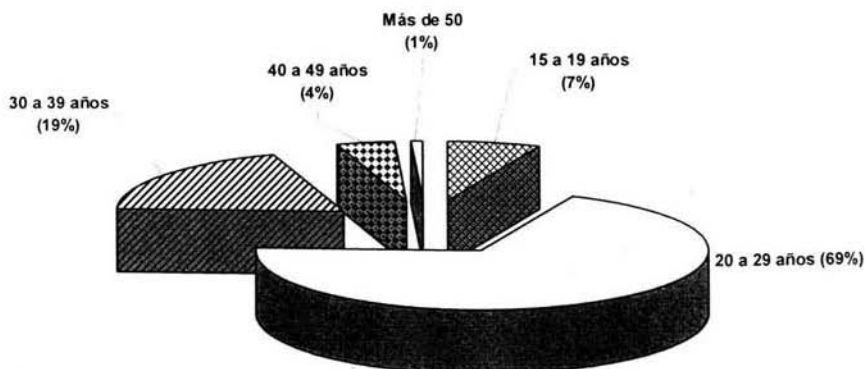
A continuación se presentan los resultados obtenidos. En primer término, se reporta la descripción de la muestra con base en las variables propuestas para el estudio: edad, antigüedad en la empresa, estado civil, sexo y nivel jerárquico. Enseguida, los resultados del análisis estadístico. Primero los resultados globales de la escala de satisfacción laboral y después los de la escala SWS. Finalmente, se presenta la relación entre los factores de las dos escalas.

### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA**

#### **5.1.1. Edad**

Como se observa en la gráfica 1, la distribución de la muestra con respecto a esta variable se encuentra integrada en su mayoría por personas entre que, los 20 y 29 años, siendo este el 69% de la muestra total. Cabe mencionar para registrar esta información que se tomaron los rangos señalados en el SWS; sin embargo, la edad mínima aceptada de los trabajadores dentro de la empresa es de 18 años según lo establecido por las políticas de ésta.

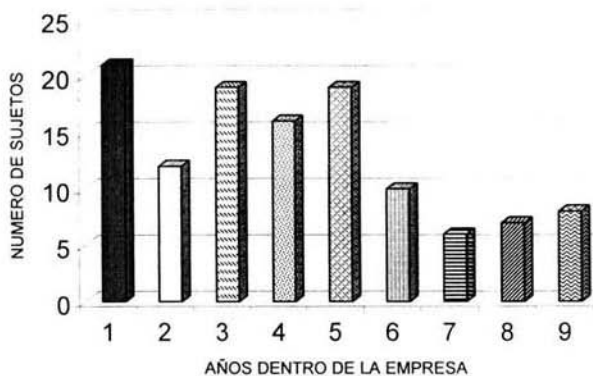
Gráfica 1. EDAD



### 5.1.2. Antigüedad

En lo que respecta al tiempo que las personas tienen trabajando (prestando sus servicios) dentro de la empresa, lo que se encontró, es que la mayor parte de la muestra (34%) se encuentra dentro de un rango menor o igual a los cinco años laborando en ésta, siendo el 18% de un año o menos, el 16% entre dos años un mes a tres años y cuatro años tres meses a cinco. No debemos olvidar que estamos hablando de una empresa muy joven (10 años), por lo que la antigüedad en ella no puede ser de muchos años.

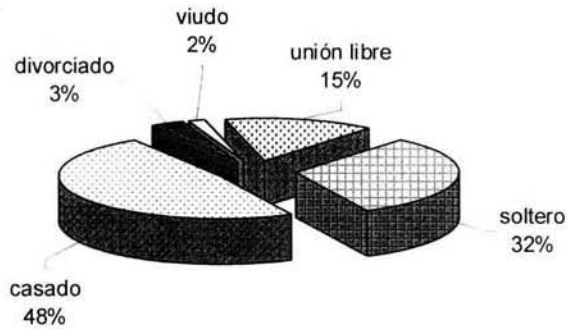
Gráfica 2. ANTIGUEDAD



### 5.1.3. Estado civil

Hablando del estado civil de las personas que componen la muestra, tenemos que, las personas con pareja representan el 63 %, siendo su distribución de la siguiente manera según las categorías consideradas.

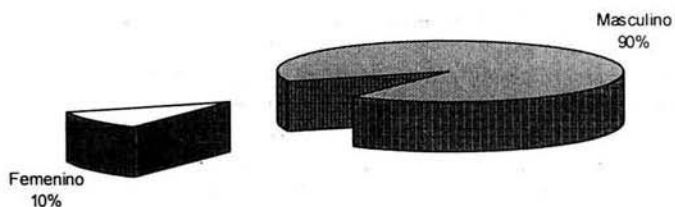
Gráfica 3. ESTADO CIVIL



#### 5.1.4. Sexo

Es importante mencionar que, en lo que respecta a la variable sexo, podemos observar que la muestra está integrada principalmente por personas del sexo masculino, ocupando éste un 90%. Esto debido a las funciones que se desarrollan dentro de la empresa, puesto que las actividades son realizadas principalmente por hombres.

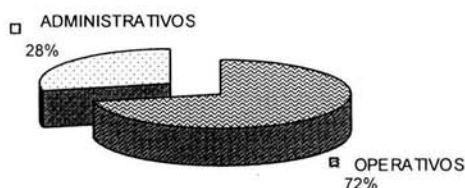
Gráfica 4. SEXO



### 5.1.5. Jerarquía

Finalmente, en lo que se refiere al nivel jerárquico que ocupan las personas que participaron en esta investigación, podemos observar que la mayor parte de la muestra labora como obrero, empleado, vendedor o técnico, lo cual representa en su conjunto el nivel operativo, mientras que el resto labora como supervisor o gerente siendo este el nivel administrativo o mandos medios. Cabe especificar que los mandos medios incluyen el 10 % de mujeres debido a que éstas no realizan funciones operativas en esta empresa. Los porcentajes especificados se muestran a continuación.

Gráfica 5. JERARQUÍA



### 5.2. NIVELES DE SATISFACCION, ESTRÉS Y APOYO EN EL TRABAJO

Hemos visto de forma general las características de la muestra. Ahora bien, para determinar si existe relación entre las escalas de satisfacción laboral con respecto a las variables consideradas, se corrió el programa estadístico para las ciencias sociales SPSS versión 11.0 para Windows. Para analizar si más de dos grupos difieren significativamente entre sí en cuanto a sus medias y varianzas, se utilizó la prueba estadística de análisis de varianza unidireccional (ONEWAY), para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias se utilizó la prueba estadística t de student. Estas pruebas se utilizaron para ambas escalas.

### 5.2.1 Satisfacción Laboral

Tabla 1. Puntajes obtenidos de la escala de Satisfacción Laboral (N=117)

<b>Subescalas de Satisfacción Laboral Estadística Descriptiva</b>			
	<b>Media de la escala</b>	<b>Media de la muestra</b>	<b>Desviación Estándar</b>
<b>Trabajo mismo</b>	14	26.2735	9.2937
<b>Oportunidades de promoción</b>	6	8.8205	1.9281
<b>Salario y prestaciones</b>	6	10.5897	2.4039
<b>Jefe y supervisores</b>	10	18.0342	7.4173
<b>Compañeros</b>	8	11.1538	

Comparando las medias de la escala y las medias obtenidas y tomando en cuenta que la media de cada uno de los factores es diferente, podemos decir que las cinco subescalas están por arriba de la media, por lo que podemos decir que se observa una alta satisfacción laboral.

### 5.2.2. Comparación de medias entre subgrupos

Enseguida se reportan los resultados obtenidos mediante las pruebas estadísticas Anova ONEWAY, t de student, en relación a las variables edad, antigüedad, estado civil, sexo y nivel jerárquico, con respecto a la escala de satisfacción laboral. En dichos resultados se observaron más tendencias que diferencias estadísticamente significativas. Es por tal motivo que en este apartado también se presentan los perfiles entre las variables, con la finalidad de analizar los objetivos establecidos en esta investigación.

**Tabla 2. Comparación entre las subescalas de satisfacción laboral y la edad (análisis de varianza ONEWAY)**

Variable	Grupos Edad en años	Media	Desviación Estándar	F	p
Trabajo mismo	15 a 19	26.8571	3.9761	0.792	0.533
	20 a 29	25.6951	8.1205		
	30 a 39	29.1364	14.2237		
	40 a 49	22.8000	3.8341		
	Mas de 50	24.0000			
Oportunidades de Promoción	15 a 19	8.7143	1.7995	1.043	0.388
	20 a 29	8.8293	2.0111		
	30 a 39	8.5000	1.6833		
	40 a 49	10.4000	1.5166		
	Mas de 50	8.0000			
Salario y Prestaciones	15 a 19	10.8571	1.6762	0.344	0.848
	20 a 29	10.6341	2.6829		
	30 a 39	10.6364	1.4325		
	40 a 49	9.4000	2.1990		
	Mas de 50	10.0000			
Jefe y Supervisores	15 a 19	18.7143	2.9277	0.232	0.92
	20 a 29	18.3659	8.6603		
	30 a 39	16.7727	2.9103		
	40 a 49	17.6000	2.5100		
	Mas de 50	16.0000			
Compañeros	15 a 19	12.1429	1.7728	0.613	0.654
	20 a 29	10.9512	2.6847		
	30 a 39	11.4545	2.7382		
	40 a 49	12.0000	2.3452		
	Mas de 50	10.0000			

De acuerdo con los resultados anteriores, podemos decir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los rangos de edad identificados y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, podemos observar que en lo que respecta al factor trabajo mismo se muestra un mayor nivel de satisfacción en las personas de 30 a 39 años. En el factor oportunidades de promoción vemos un mayor índice de satisfacción en las personas de 40 a 49 años, al contrario en el factor salario y prestaciones observamos que las personas que se encuentran en dicho rango no se encuentran satisfechas. En lo que respecta al factor jefe y supervisores vemos que las personas más satisfechas son aquellas que tienen de 15 a 19 años. Finalmente el factor compañeros nos indica que las personas más satisfechas son aquellas que entran en los rangos de 15 a 19 y 40 a 49 años.

**Tabla 3. Comparación entre las subescalas de satisfacción laboral y la antigüedad (análisis de varianza ONEWAY)**

Variable	Grupo	Media	Desviación Estándar	F	p
Trabajo mismo	1 año	33.3333	18.4788	0.879	0.498
	2 años	24.3636	3.5573		
	3 años	25.7222	11.8907		
	4 años	25.3824	4.0152		
	5 años	26.8571	9.5169		
	6 años	26.4000	11.2923		
Oportunidades de Promoción	1 año	8.8333	2.7869	0.292	0.916
	2 años	8.7273	1.7373		
	3 años	8.8333	8.8333		
	4 años	9.0588	9.0588		
	5 años	8.8571	8.8571		
	6 años	8.4000	8.4000		
Salario y Prestaciones	1 año	10.5000	1.3784	0.675	0.644
	2 años	9.6364	2.4196		
	3 años	10.2778	1.9646		
	4 años	10.9706	3.3619		
	5 años	10.4643	1.8754		
	6 años	10.9500	1.6051		
Jefe y Supervisores	1 año	25.5000	21.9157	1.739	0.139
	2 años	16.1818	2.4421		
	3 años	16.5556	2.8537		
	4 años	17.9118	2.7454		
	5 años	19.0357	10.3548		
	6 años	16.9500	3.0345		
Compañeros	1 año	12.0000	2.8284	0.773	0.571
	2 años	10.1818	3.4298		
	3 años	11.3333	3.2176		
	4 años	11.5000	2.2191		
	5 años	11.2500	2.5331		
	6 años	10.5500	2.3278		

En cuanto a la variable antigüedad (ver tabla 3), sólo en la subescala de trabajo mismo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas con respecto a la satisfacción laboral.



Curiosamente, el subgrupo que reporta menos satisfacción laboral es el siguiente, es decir, el constituido por empleados que tienen más de uno y menos de diez años de laborar ahí.

**Tabla 4. Comparación entre las subescalas de satisfacción laboral y el estado civil (análisis de varianza ONEWAY)**

Variable	Grupos	Media	Desviación Estándar	F	p
Trabajo mismo	<b>Soltero</b>	24.5263	4.0319	2.85	<b>0.027</b>
	<b>Casado</b>	27.3818	11.2653		
	<b>Divorciado</b>	19.5000	1.0000		
	<b>Viudo</b>	43.0000	39.5980		
	<b>Unión Libre</b>	26.2222	1.9869		
Oportunidades de Promoción	<b>Soltero</b>	8.6378	2.0226	0.092	0.985
	<b>Casado</b>	8.8545	1.9381		
	<b>Divorciado</b>	9.0000	2.0000		
	<b>Viudo</b>	9.5000	3.5355		
	<b>Unión Libre</b>	8.7778	1.7339		
Salario y Prestaciones	<b>Soltero</b>	10.4211	2.0219	0.943	0.442
	<b>Casado</b>	10.7636	2.7146		
	<b>Divorciado</b>	8.5000	1.9149		
	<b>Viudo</b>	10.5000	2.1213		
	<b>Unión Libre</b>	10.8889	2.2199		
Jefe y Supervisores	<b>Soltero</b>	17.0526	2.9496	5.43	<b>0.000</b>
	<b>Casado</b>	18.2909	7.5564		
	<b>Divorciado</b>	15.5000	2.3805		
	<b>Viudo</b>	40.0000	42.4264		
	<b>Unión Libre</b>	17.4444	2.6838		
Compañeros	<b>Soltero</b>	11.0000	2.5574	0.402	0.807
	<b>Casado</b>	11.3818	2.7788		
	<b>Divorciado</b>	10.0000	1.4142		
	<b>Viudo</b>	12.0000	5.6569		
	<b>Unión Libre</b>	10.9444	2.3129		

Existen diferencias estadísticamente significativas en las subescalas de trabajo mismo y de jefe y supervisores respecto al estado civil. Ahora bien podemos decir que los viudos muestran un mayor índice de satisfacción en el trabajo en ambos casos, por el contrario los divorciados están menos satisfechos.

Tabla 4.1 Post Hoc TUCKEY HSD

ESTADO CIVIL - TRABAJO MISMO				
Estado Civil	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre
Viudo	*		*	

(\*) Indica diferencias entre categorías.

Las personas viudas presentan un mayor grado de satisfacción con el trabajo en comparación con los solteros y divorciados.

Tabla 4.2 Post Hoc TUCKEY HSD

ESTADO CIVIL - JEFE Y SUPERVISORES				
Estado Civil	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre
Viudo	*	*	*	*

(\*) Indica diferencias entre categorías.

Las personas viudas presentan un mayor grado de satisfacción con el jefe y supervisores en comparación con las personas solteras, casadas, divorciadas y en unión libre.

**Tabla 5. t de student entre las subescalas de satisfacción laboral y el sexo**

Variable	Grupos	Media	Desviación Estándar	t	gl	p
Trabajo mismo	<b>Masculino</b>	26.4952	9.6508	1.24	21.6	0.227
	<b>Femenino</b>	24.3333	5.0692			
Oportunidades de promoción	<b>Masculino</b>	8.7524	1.9453	1.24	14.37	0.234
	<b>Femenino</b>	9.4167	1.7299			
Salario y Prestaciones	<b>Masculino</b>	10.6286	2.4069	0.507	13.53	0.620
	<b>Femenino</b>	10.2500	2.4541			
Jefe y Supervisores	<b>Masculino</b>	18.1810	7.7593	1.24	32.44	0.221
	<b>Femenino</b>	16.7500	2.9886			
Compañeros	<b>Masculino</b>	11.1524	2.6989	0.23	16.28	0.982
	<b>Femenino</b>	11.1667	1.9462			

Como se puede apreciar en la tabla 5, no existen diferencias estadísticamente significativas entre las subescalas de satisfacción laboral y el sexo de los respondientes. Notamos que los puntajes más altos de satisfacción en hombres y mujeres tienden hacia las escalas de trabajo mismo y de jefe y supervisores.

**Tabla 6. t de student entre las subescalas de satisfacción laboral y el nivel jerárquico**

Variable	Grupo	Media	Desviación Estándar	t	gl	p
Trabajo mismo	Administrativos	25.75	4.0906	0.067	0.505	0.616
	Operativos	25.1579	3.8732			
oportunidades de promoción	Administrativos	9.1875	1.5586	0.041	2.582	<b>0.013</b>
	Operativos	7.9737	1.5852			
salario y prestaciones	Administrativos	11	2.3381	2.486	1.289	0.203
	Operativos	10.2632	1.7193			
jefe y supervisores	Administrativos	16.8125	3.1669	0.781	0.028	0.978
	Operativos	16.7895	2.6217			
compañeros	Administrativos	10.5	2.0331	0	0.485	0.63
	Operativos	10.2105	1.9886			

Al observar la tabla anterior nos damos cuenta de que existen diferencias estadísticamente significativas sólo en la subescala de oportunidades de promoción con respecto al nivel jerárquico. Los mandos medios muestran mayor satisfacción que los operativos.

### 5.2.3. Estrés Laboral

En primer lugar, tenemos los puntajes para interpretar la escala de estrés en el trabajo, así como las medias obtenidas de las escalas estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo.

**Tabla 7. Puntajes obtenidos del SWS-SURVEY  
(N= 120)**

<b>ESTRÉS Y APOYO EN EL TRABAJO ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA</b>		
	<b>Media de la escala</b>	<b>Media de la muestra</b>
<b>Estrés en el trabajo</b>	60.11	65.325
<b>Apoyo en el trabajo</b>	89.37	83.1083

Tomando como base la tabla 7, podemos observar de forma general que la muestra experimenta mayores niveles de estrés y menos niveles de apoyo.

## 5.2.4. Comparación de medias entre subgrupos

Tabla 8. Comparación entre las escalas de estrés en el trabajo, apoyo en el trabajo y la edad (análisis de varianza ONEWAY)

Variable	Grupos Edad en años	Media	Desviación Estándar	F	p
Estrés en el Trabajo	<b>15 a 19</b>	64.2500	8.2937	0.458	0.766
	<b>20 a 29</b>	65.4578	9.4473		
	<b>30 a 39</b>	64.3043	8.3798		
	<b>40 a 49</b>	70.0000	2.5495		
	<b>Mas de 50</b>	63.0000			
Apoyos en el Trabajo	<b>15 a 19</b>	85.8750	6.7493	0.616	0.652
	<b>20 a 29</b>	82.5181	13.4974		
	<b>30 a 39</b>	85.3043	15.2299		
	<b>40 a 49</b>	81.4000	9.52.89		
	<b>Mas de 50</b>	68.0000			

Podemos decir, de manera general, que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las escalas de estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto a la edad. Sin embargo, el estrés en el trabajo es más alto en personas que comprenden el rango de edad de 40 a 49 años, así mismo el apoyo en el trabajo disminuye mientras más edad; esto es las personas entre 15 y 49 años se ubican en un rango normal; sin embargo, las personas con una edad de más de cincuenta se ubican en un rango muy bajo.

**Tabla 9. Comparación entre las escalas estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto a la antigüedad (análisis de varianza ONEWAY)**

Variable	Grupo	Media	Desviación Estándar	F	p
Estrés en el Trabajo	<b>1 año</b>	64.8333	7.0545	1.785	0.121
	<b>2 años</b>	71.5455	9.1800		
	<b>3 años</b>	64.4444	8.8598		
	<b>4 años</b>	65.1143	8.5432		
	<b>5 años</b>	62.7241	8.5936		
	<b>6 años</b>	66.9048	9.6276		
Apoyo en el Trabajo	<b>1 año</b>	88.6667	9.1797	1.225	0.302
	<b>2 años</b>	87.0909	8.2153		
	<b>3 años</b>	76.9444	13.5667		
	<b>4 años</b>	83.8857	14.6162		
	<b>5 años</b>	83.6897	12.4128		
	<b>6 años</b>	82.6190	14.6372		

De acuerdo con estos resultados, podemos concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las escalas de estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto a la antigüedad. Las personas que tiene laborando de uno a dos años en la empresa tienen un rango de apoyo normal, siguiéndole en orden decreciente las personas entre cuatro a seis años dentro de la misma. Ahora bien, aquellas personas que han trabajado durante tres años en la empresa tienen un rango de apoyo muy bajo. En lo que respecta a la escala de estrés en el trabajo, observamos que las personas que tienen cinco años de antigüedad presentan un nivel de estrés normal en el trabajo; sin embargo, las personas que se ubican en los demás rangos presentan un nivel alto de estrés.

**Tabla 10. Comparación entre las escalas estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto al estado civil (análisis de varianza ONEWAY)**

Variable	Grupos	Media	Desviación Estándar	F	p
Estrés en el Trabajo	<b>Soltero</b>	65.6579	10.8784	0.266	0.899
	<b>Casado</b>	64.8103	8.4697		
	<b>Divorciado</b>	69.0000	5.3541		
	<b>Viudo</b>	63.0000	7.0711		
	<b>Unión Libre</b>	65.0000	6.9857		
Apoyo en el Trabajo	<b>Soltero</b>	81.5526	12.2886	1.05	0.382
	<b>Casado</b>	83.3793	14.1976		
	<b>Divorciado</b>	74.2500	13.7931		
	<b>Viudo</b>	83.5000	3.5355		
	<b>Unión Libre</b>	87.4444	12.7382		

Si observamos la tabla anterior, nos damos cuenta de que las diferencias estadísticas no son significativas entre el estado civil y las escalas de estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo. No obstante, la escala de estrés en el trabajo respecto al estado civil en todas las categorías se ubica en un nivel alto.

La escala de apoyo en el trabajo muestra que las personas divorciadas muestran un nivel muy bajo de apoyo en el trabajo, siguiéndolas con un nivel bajo las personas solteras, casadas y viudas. Las personas que viven en unión libre se ubican en un nivel normal de apoyo.

**Tabla 11. t de student entre las escalas estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto al sexo**

Variable	Grupos	Media	Desviación Estándar	t	gl	p
Estrés en el Trabajo	<b>Masculino</b>	64.8889	8.8817	1.6	13	0.131
	<b>Femenino</b>	69.2500	8.9100			
Apoyos en el Trabajo	<b>Masculino</b>	83.5278	13.5097	1.17	14.61	0.257
	<b>Femenino</b>	79.3333	11.4759			

Hablando del sexo de las personas, podemos decir con base en la tabla 11, que no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a las escalas de estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo respecto a esta variable. Como podemos observar, los niveles de estrés en hombres y mujeres son iguales y se

ubican en un nivel alto. Por el contrario, los niveles de apoyo se encuentran en un rango bajo tanto en hombres como en mujeres.

**Tabla 12. t de student entre las escalas estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo con respecto al nivel jerárquico**

Variable	Grupo	Media	Desviación Estándar	t	gl	p
Estrés en trabajo	Administrativos	66.875	10.8988	0.026	0.859	0.394
	Operativos	64.1842	10.3476			
Apoyo en el trabajo	Administrativos	88.125	11.5232	0.031	0.359	0.721
	Operativos	86.8158	12.5199			

No existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel jerárquico de los participantes y los niveles de estrés y apoyo en el trabajo. En relación a esto podemos ver que los mandos medios están más estresados que los operativos ubicándose en un rango alto, a diferencia de los operativos que tienen un nivel normal de apoyo en el trabajo.

### 5.2.5. Correlaciones

Finalmente, debemos recordar que el objetivo principal de esta investigación es conocer si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Estrés en el Trabajo en el personal que se ubica en mandos medios y operativos, es por tal motivo que a continuación se muestra la correlación producto momento de Pearson, para conocer dicha relación.



Tabla 13. Correlación entre las escalas de satisfacción laboral, estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo  
(N=117)

	Trabajo mismo	Oportunidades de promoción	Salario y prestaciones	Jefe y supervisores
Estrés en el Trabajo	-0.105 $p= 0.26$	0.004 $p= 0.964$	-0.126 $p= 0.177$	-0.124 $p= 0.183$
Apoyo en el Trabajo	0.225 $p= 0.015$	0.143 $p= 0.125$	0.260 $p= 0.005$	0.105 $p= 0.258$

Como se puede observar en la tabla 13, el trabajo mismo y el salario y las prestaciones se relacionan positivamente con el apoyo en el trabajo y negativamente con el estrés en el trabajo, así como con el factor jefe y supervisores. Siendo estas correlaciones muy bajas (casi nulas), sin embargo, se encuentran en la dirección esperada excepto con las oportunidades de promoción.



## CAPÍTULO VI DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A lo largo de los capítulos anteriores, hemos presentado un esquema conceptual en lo que se refiere a Satisfacción y Estrés Laborales con la finalidad de plantear un panorama específico; así como también, definir una estrategia de trabajo para determinar si existe relación entre ambos, esto en una agencia aduanal ubicada en el Aeropuerto de la Ciudad de México además de determinar su relación con las variables edad, sexo, antigüedad, estado civil y jerarquía, en esta última nos referimos a niveles administrativos y operativos de la empresa ya citada.

La satisfacción es un fenómeno que incluye un cúmulo de factores. Cabe mencionar que es importante la identificación de los factores que determinan la satisfacción en una empresa ya que la medición de actitudes trae beneficios al propio empleado. En algunas empresas, se considera que esta estrategia representa un tipo de comunicación para el empleado, una oportunidad de expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral (Smith, Citado en Kerlinger, 1990).

Los autores Vroom (1964) McIlwee (1982), Hollinger y Clark (1982), Bhagat y Chassie (1981), propusieron que la satisfacción está constituida por diferentes factores los cuales integrados pueden informar acerca de la conducta laboral (Madrid, Martínez y Ortiz 1990). De acuerdo con estos autores, las dimensiones relacionadas con la satisfacción son: el trabajo mismo, los jefes, los compañeros de trabajo, el salario y las prestaciones, las oportunidades de promoción, las horas de trabajo y la carga del mismo. Los datos arrojados de acuerdo al instrumento utilizado (García, 1985), son los siguientes:

En lo que respecta a la subescala de trabajo mismo, podemos decir que de acuerdo con los parámetros establecidos, este factor resultó con una media superior al promedio establecido, pudiendo decir que los empleados perciben cierto agrado en su actividad laboral con oportunidades para hacer uso de su creatividad y poner a prueba su habilidad y conocimientos.

Por otro lado, con referencia al factor de jefe y supervisores, la relación que se tiene con las autoridades de la organización y la medida en que aquellas proporcionan recompensas y castigos, les resulta a los empleados satisfactorio. También perciben que los supervisores se interesan por el bienestar de los subordinados y la forma en que son supervisadas las actividades que se realizan; esto es debido a que se encontró una puntaje por arriba de la media establecida.

En lo concerniente a las oportunidades de promoción, la escala reflejó un nivel superior a la media esto es, que los trabajadores consideran estas oportunidades de avanzar y obtener mejores puestos de trabajo como reales dentro de la

empresa, así como también, el sentimiento de que las políticas de ascenso son justas.

Ahora bien, en con respecto a los compañeros de trabajo, los puntajes encontrados están en un rango de satisfacción alta por lo que podríamos mencionar que las relaciones con sus compañeros son agradables, haciendo de este un ámbito laborar satisfactorio en este rubro.

Respecto al salario y las prestaciones, se encontró que este aspecto está involucrado con la satisfacción presentada por los empleados ya que los resultados rebasan la media especificada por la escala. Entonces, tendríamos que el grado en que perciben su sueldo y sus prestaciones es satisfactorio ya que estos se podrían ajustar a sus necesidades y aspiraciones.

Es primordial destacar que aunque las subescalas jefe y supervisores, salario y prestaciones, trabajo mismo, oportunidades de promoción y compañeros muestran niveles que rebasan las medias establecidas para esta escala, el trabajo mismo así como jefe y supervisores puntuó mas alto a diferencia de los otros tres factores mencionados. Esto es porque resulta importante resaltar los factores específicos que proporcionan satisfacción en la muestra en que se midió.

Por otro lado, existen además de estos factores, otras características que son importantes para determinar la satisfacción que muestran los miembros de la empresa, entre estos encontramos la edad. Al respecto, Schultz (1985) menciona en términos generales, que la satisfacción se incrementa con respecto a la edad. La investigación que aquí se reporta, demuestra que no existen diferencias estadísticamente significativas que apoyen lo dicho por Schultz, ya que se observan valores diferentes en las subescalas según la edad de la muestra. Tal es el caso de los empleados que se encuentran ubicados entre los 30 a 39 años de edad a los cuales el trabajo mismo le proporciona satisfacción, no así en oportunidades de promoción en el cual la puntuación de mayor satisfacción se encontró en individuos ubicados en un rango de 40 a 49 años mientras que todos los demás rangos de edad se ubicaron con un resultado similar con respecto a este factor, así también, podemos decir que en este mismo rango de 40 a 49 no presentan satisfacción con respecto al salario y las prestaciones. Mientras que en el factor de compañeros las distribuciones no difieren tanto para determinar que la edad pueda inclinar el grado de satisfacción que se tiene; no siendo este el caso del factor de jefe y supervisores en donde la distribución nos marca una tendencia a estar mas satisfechas las personas que tienen entre 20 a 29 años. Es por todo lo anterior que podemos determinar que la edad no sigue un patrón específico como lo menciona Schultz y que la satisfacción en el trabajo depende de otras percepciones particulares del individuo.

Ahora bien, otra característica discriminativa para la satisfacción es el sexo el cual en diversos estudios se ha mencionado que las mujeres tienden a estar menos satisfechas que los varones. Hulin y Smith (1964) mencionan que en diferentes estudios se han obtenido resultados en los cuales se destaca que

las mujeres se encontraban menos satisfechas que los hombres. Al respecto, podemos decir que en los resultados encontrados no se detectan diferencias entre hombres y mujeres, además de que ambos marcan resultados superiores a la media establecida por lo que diríamos que los trabajadores sin importar su sexo se encuentran satisfechos. Cabe mencionar que el 90 % de la muestra que se examinó es de sexo masculino. Es por tal motivo que apoyamos lo dicho por Schultz (1985), puesto que señala que no es el sexo propiamente dicho el que se relaciona con la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que dependen de él; ya que no se marca una grado de insatisfacción en ninguno de los dos grupos.

En cuanto a la antigüedad, la relación es compleja ya que en los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse contento, en esta etapa el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e interés. Por desgracia, la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos de que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Al cabo de seis a siete años en el puesto, la satisfacción con el trabajo empieza a incrementarse otra vez y después mejora al ritmo constante (Schultz, 1985). Los resultados obtenidos pueden apoyar esta teoría; ya que el personal más satisfecho dentro de la muestra es aquel que tiene poco tiempo en la empresa. Consideramos que las expectativas con las que cuenta son más amplias, así como también el desconocimiento del medio ambiente laboral en su totalidad lo cual no les causa un hastío rutinario. Aunque después de este tiempo se observa que la satisfacción decrementa, después de los cuatro años y los factores que proporcionan satisfacción cambian y van dirigidos a las oportunidades de promoción en diferencia a los de menor tiempo, los cuales enfocan la satisfacción en el trabajo mismo, jefes, supervisores y los compañeros.

Es importante resaltar que en los factores antes mencionados se encontraron más tendencias que diferencias estadísticamente significativas respecto a la satisfacción, es por tal motivo que se discutieron.

Por otro lado, aun cuando existe muy poca referencia sobre la relación entre la satisfacción laboral y el estado civil del trabajador, es precisamente en este factor donde se encontraron diferencias estadísticamente significativas, esto es debido a que la vida laboral y no laboral del trabajador se entrelazan, por lo que es probable que una persona que no esté satisfecha en su trabajo, llegue irritada a su casa, poco comunicativo, e incluso insolente para con su cónyuge, probando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas (Ivancevich y Mattenson, 1989) y esto a su vez provoque el mismo ciclo en el trabajo haciendo disperso el interés por el mismo y poco productivo por consecuencia. Dichas diferencias se encontraron en las subescalas de trabajo mismo, jefe y supervisores y el estado civil. De acuerdo con las medias encontradas, quienes rebasan el puntaje de la media establecida, son principalmente las personas viudas quienes se encontraron más satisfechas con el trabajo mismo ya que éste constituye un estímulo al realizar su creatividad, y poner en juego sus conocimientos y habilidades dentro del trabajo y así como complementar las carencias de su entorno familiar. Así mismo, estas personas muestran mayor satisfacción con su

jefe y supervisores, a diferencia de las demás categorías, ya que al no contar con un medio familiar que contribuya a tensar a la persona esta puede enfocar su energía a direcciones como el trabajo y tener mejores relaciones laborales. Al respecto Buendía (1995) señala que los jefes son considerados como los que promueven las relaciones interpersonales positivas, así como los agentes más efectivos en producir un buen ajuste laboral.

En lo que respecta a la jerarquía que ocupan los trabajadores podemos decir en términos generales que a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras, así como mas autonomía, interés y responsabilidad, ahora bien los resultados obtenidos apoyan esta misma visión ya que se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas que comprueban que, tanto operativos como administrativos poseen diferentes visiones al respecto de las oportunidades promoción. Los administrativos presentan un nivel mayor de satisfacción con las políticas de ascenso pues para ellos la oportunidad de crecer dentro de la empresa es contemplada. Según Mayor y Tortosa (1998) la valoración e importancia concebida a los ascensos y promoción lleva asociadas expectativas en relación a las posibilidades de conseguir mayor status laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos, tareas, habilidades por parte de su empresa, mayores ingresos económicos, un mayor desarrollo o crecimiento psicológico, un aumento de la responsabilidad y autonomía laboral, o la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Sin embargo, para los niveles operativos no perciben lo mismo por lo que esta opción es casi nula o difícil de alcanzar.

No debemos olvidar que la satisfacción esta relacionada con el estrés, factor que también fue investigado. Éste es un fenómeno complejo y difícil de definir pero, en general se refiere al conjunto de fenómenos que se presentan en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo que con motivo de éste pueden afectar la salud del trabajador (Lazarus y Folkman, 1986). Para la medición de éste, se aplicó la escala SWS - Survey (Gutierrez y Ostermann 2001) de la cual se utilizaron las subescalas Estrés en el Trabajo y Apoyo en el Trabajo de acuerdo con los objetivos de esta investigación. A partir del análisis se desprendió lo siguiente:

En lo que respecta al Estrés en el Trabajo, la escala arrojó un valor más alto en comparación con el parámetro establecido por la misma, por lo que podemos decir que las personas se encuentran estresadas. Esto significa que los empleados perciben más conflictos que surgen del medio ambiente laboral esto como resultado de un trabajo que no resalta lo atractivo e inherente del mismo o que el clima laboral percibido no resulte el adecuado.

Este estrés puede ser percibido también al encontrar un medio ambiente desafiante para los empleados lo cual puede representar más conflictos para la adaptación pero también un reto a superar, profesionalmente hablando.

Por otro lado, en lo que respecta al factor de Apoyo en el trabajo éste presenta un valor menor de los rangos del parámetro establecido. Esto puede significar que no se tiene un control en el trabajo, la función que se desempeña no es reconocida y que no cuenta con la oportunidad de ascenso. Aunque esto podría parecer contrario a lo expuesto en los factores de satisfacción ya que el personal al cual se le aplicó la escala sí percibe de una manera satisfactoria las oportunidades de promoción, diríamos más bien que este apoyo va dirigido al apoyo obtenido por amigos y parientes, es decir, el apoyo social y al apoyo proveniente de actitudes de auto confianza ( apoyo personal) y que representan otros motivos de apoyo para afrontar el estrés , más que las relación de trabajo confortables, es decir el apoyo que marca la satisfacción en el trabajo esta guiado hacia otros parámetros y aunado a las diferencias individuales los resultados hayan sido de esta manera. Cuando hablamos de que los niveles de apoyo son bajos no nos referimos a que éstos no existan, las personas de la muestra si experimentan apoyos en el trabajo sin embargo no son excepcionales dentro de la empresa.

Tomando como base lo antes mencionado nos queda claro que en general se muestra un índice alto de estrés y menor de apoyos, aunque cabe señalar que estos factores también se ven afectados por otras variables las cuales detallaremos en su relación y la forma en que éstas se complementa con los factores para determinar los resultados obtenidos.

La edad es una de estas variables, ésta guarda una relación intrínseca con el estrés ya que los movimientos de desarrollo presentados a diferentes etapas de edad provocan distintas formas de adaptación. La capacidad de adaptación es importante ya que de ésta depende la resistencia al estrés (Bensabat, 1994). Cada vez que hay estrés se da una adaptación y secreción de hormonas de adaptación, mas importantes y prolongadas cuanto mas violenta es la emoción. De ello se origina un agotamiento progresivo del poder de adaptación, la rapidez de ese agotamiento está en función de la edad. Para este estudio se observó que no se presenta ninguna distinción estadísticamente significativa en la relación que guarda el estrés con la edad, mismo que es alto a todas las categorías de edad establecidas. Es decir, no importando la edad que se tenga, la capacidad de adaptación ya se encuentra en una fase de agotamiento por lo cual produce estrés; esto aunado a que los apoyos en el trabajo son bajos y no les producen una motivación para generar una adaptación más estable o equilibrada que les proporcione motivantes como la sensación de estar desempeñando un buen trabajo o que debido a éste se obtengan más oportunidades de ascenso lo cual crearía un clima organizacional tenso para la persona.

Ahora bien, el sexo en diversos estudios ha marcado diferencias en la reacción de estrés en hombres y mujeres, se ha mencionado que las mujeres sufren menos estrés debido a que las hormonas femeninas las protegen, diciendo que los estrógenos reducen la producción de hormonas nocivas del estrés (Barrera 2000). Lo encontrado de acuerdo con los resultados, fue que tanto hombres como mujeres se encuentran en un nivel alto de estrés, siendo más significativo

en las mujeres de esta empresa. Podemos mencionar que esto puede ser producto del entorno organizacional en que se vive, aunado a la cantidad de mujeres con el que se hizo este análisis. Por ello, no podemos aceptar lo dicho por Barrera, pues sería muy arriesgado certificar que la diferencia en el nivel de estrés se debe al sexo de la persona. Más bien, estaríamos enfocados a discriminar este factor a partir de otras variables relacionadas con las actividades de la empresa y el entorno que lo complementa así como las diferencias de personalidad para dar una aportación más determinante.

Otra de las variables que están involucradas dentro del estudio es la antigüedad. Con respecto a ésta, los resultados encontrados son: que no existen diferencias estadísticamente significativas que apoyen que tanto el estrés como el apoyo en el trabajo tengan una influencia directa al respecto. Cabe especificar que el estrés es alto a cualquier tiempo dentro de la empresa y los niveles de apoyo sólo muestran a los tres años un puntaje más bajo que los demás no teniendo a la mano alguna base teórica que justifique lo antes mencionado, podríamos decir entonces, que estos resultados son provenientes del clima organizacional, el cual les debe promocionar apoyo dentro de su entorno para complementar las herramientas con las cuales cuente el empleado para manejar las demandas de su entorno y reducir los niveles de estrés y que estos motivantes deben estar vinculados con las percepciones de desarrollo que tenga el individuo en relación al tiempo que lleve trabajando.

Con referencia al estado civil de las personas y los factores de estrés y apoyo en el trabajo, se encontró que no existe una diferencia estadísticamente significativa para determinar que el estado civil influya de manera determinante en estos factores. Sin embargo, es relevante el mencionar que los empleados viudos presentan un nivel de estrés normal mientras que los demás están dentro de un rango alto, podríamos entonces atrevernos a decir que también debiesen figurar dentro de este mismo parámetro el entorno social en el que se desenvuelven los individuos para discriminar el porqué se encuentran de esta manera los resultados, así como también el probar estas variables con una muestra mayor para determinar de manera específica esta tendencia.

Por otro lado, la variable jerarquía arrojó niveles altos respecto al estrés y con niveles que van de normales a bajos en el apoyo al trabajo. Esto es, tanto para administrativos como operativos, la percepción de su ámbito laboral encontrada es similar. Las funciones realizadas así como las diferencias individuales de las que hemos estado hablando, no influyen dentro de su nivel ocupacional.

Finalmente debemos recordar que el objetivo principal de esta investigación fue el de conocer la relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral, por ello, y ya investigado el panorama de manera específica nos guiaremos a determinar la correlación encontrada. Ésta, determinó que existe una relación débil entre la Satisfacción y el Estrés laborales específicamente: el trabajo mismo y el Estrés, se relacionan de manera negativa es decir, a medida que aumenta una la otra disminuye por lo que las oportunidades de demostrar la creatividad en el trabajo,

el contenido del mismo y el poner en juego sus habilidades, sí influye de manera decisiva para que los empleados perciban menos conflictos que puedan surgir de su entorno laboral y que el trabajo les resulte lo suficientemente atractivo, así como, el ambiente en el que se desenvuelvan sea el adecuado para con ello lograr que la satisfacción aumente y el estrés disminuya o viceversa.

El factor salario y prestaciones se relaciona con el estrés también de manera negativa, es decir, a medida que los empleados tengan un sueldo y prestaciones ajustadas a sus necesidades y aspiraciones, el estrés se verá disminuido y, al contrario, cuando éstas se vean poco retribuidas, el estrés incrementará como indicativo de esta situación.

En lo que respecta al jefe y supervisores, esta relación resulta en la misma índole que las dos anteriores, en las cuales a medida que aumenta una la otra disminuye, es decir, entre más inconformidad se tenga por la medida en que se proporcionan recompensas y castigos, así como el interés por los empleados al supervisar las actividades, éstos presentaran un grado mayor de estrés.

Por otro lado, en lo que se refiere al apoyo en el trabajo y su relación con el trabajo mismo, el salario y prestaciones, podemos mencionar que su relación es positiva y ésta sigue una línea similar, donde los empleados ven incrementado el apoyo que la empresa tiene con ellos al recibir sueldos que se adapten a la necesidades o que medianamente solventen éstas, así como también el hecho de que sus aspiraciones sean recíprocas y se vean retroalimentadas por la percepción que tienen de la empresa al darles la oportunidad de ampliar su campo de acción en lo que respecta al trabajo mismo. Esto representa que cuentan con la oportunidad de desenvolvimiento en el desarrollo de su trabajo. También, que las normas por las que son regidos son adecuadas a la plataforma laboral.

Todo lo anterior nos sirve para determinar que, tanto la Satisfacción como el Estrés guardan una relación estrecha sin llegar a ser determinante la una de la otra ya que tanto los niveles de estrés como los de satisfacción se encuentran altos con respecto a sus escalas y que los niveles de apoyo dentro de los cuales podríamos relacionar la satisfacción encontrada tienen resultados que contrarrestan esta idea. Sin embargo, cabe mencionar que hubo relación con solo algunos de los factores de satisfacción respecto al estrés, por lo que nos inclinaremos a mencionar que el ambiente organizacional que se vive dentro de la empresa (Aduana) en sí es estresante debido al que el ritmo de trabajo demanda mucho esfuerzo; el trabajo permanente con valores, las cargas de trabajo a las que se ven sometidos y la forma en que se desarrollan las funciones, adicionalmente la distribución del personal que es poco uniforme y sujeta a cambios constantes lo que también representa una fuente de estrés.

Mientras que la satisfacción está dirigida a la percepción individual del personal, aunado al establecimiento de una estructura organizacional que cuenta una amplia gama dentro sus labores para contrarrestar todas las inclemencias que el



trabajo mismo arroja, así también, es importante mencionar que la empresa tiene instalaciones de un nivel apropiado a las expectativas de los individuos permitiéndoles incrementar su conocimiento y fortaleciendo su experiencia profesional. El renombre que tiene la empresa en sí dentro del comercio es importante ya que representa una tarjeta de presentación para el personal que ahí labora, haciendo mención de que un individuo observa a otros en trabajos similares e infiere cuán satisfechos se sienten, entonces se compara con los otros y de ahí extrae sus sentimientos de satisfacción (Salanick & Pfeffer, 1977).

Otro aspecto importante de resaltar es que, si bien la satisfacción está determinada de diferente forma para cada individuo, su percepción de esto es determinante y los factores dentro de los cuales se enmarca también. En el estudio, no están tan distantes los factores dentro de los cuales se investigó; tampoco son los únicos relevantes ya que existen otros de los que se proyecta esta percepción y que determinan dicha actitud. Entre estos, podríamos hacer mención del clima organizacional el cual es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influye en su comportamiento y se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización mismos que también pueden influir para determinar el estrés que se encontró.

Esta mención la hacemos debido a que es probable que en este caso, el estrés este funcionando como un motor para la mejor realización del trabajo más que un factor que entorpece el mismo. Es decir, estamos hablando de un eustres o estrés positivo, derivando que dicho proceso creado de la actitud al trabajo que se tiene, se pone al servicio de la vida y realiza una función protectora. En este sentido, la persona se sentirá con los recursos personales necesarios para afrontar adecuadamente la situación estresante; lo cual beneficiaría a la actitud que el personal presenta y de lo cual también derivaría la satisfacción encontrada en ambas categorías tanto administrativos como operativos, puesto que, si es verdad que las personas se encuentran sumamente estresadas sin embargo, también muestran altos índices de satisfacción esto se debe posiblemente a que la percepción para ambas categorías es similar.

Por otro lado, el apoyo es más importante para los empleados en la categoría administrativos ya que estos lo consideran adecuado, es decir, que la empresa les retribuye lo trabajado, recompensando y reconociendo su labor; no así de los operativos los cuales observan que este mismo factor no es tan preciso para ellos ya que no se sienten apoyados en sus actividades, tal vez reflejo de los horarios a los que se ven obligados a trabajar y a la poca retroalimentación y por supuesto a la falta de progreso jerárquico con el que cuentan.

El estudio demuestra que los niveles de satisfacción en administrativos y operativos están asociados con diferentes factores y, aunados a sus característicos individuales, éstos presentan ciertas tendencias que son características de cada una de las categorías. Mientras que el estrés va vinculado con las funciones que se realizan en cada puesto. Es por tal motivo que, podemos

decir que su impacto (efecto) es dependiente del clima organizacional y de las características particulares del personal.

## CONCLUSIONES

En resumen concluiremos que: en primer lugar, daremos una mención general de las características que se encontraron dentro de la muestra participante, la mayoría posee una edad que se establece en un rango de 20 años a 30 años, son personas que cuentan con pareja, con un grado de estudio mínimo de bachillerato, en su mayoría son hombres y que tienen aproximadamente dos años de antigüedad.

De acuerdo a lo antes mencionado (discusión de los resultados) encontramos lo siguiente:

- Ψ En términos generales podemos decir que sí existe relación entre la Satisfacción Laboral y El estrés en el trabajo.
- Ψ Que los niveles administrativos y los niveles operativos presentan diferencias estadísticamente significativas respecto a las oportunidades de promoción. Los administrativos presentan mayor satisfacción al respecto.
- Ψ Que tanto en los niveles administrativos como en los operativos no se presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto al nivel de estrés.
- Ψ De acuerdo con la relación existente entre la satisfacción, el estrés y la edad se obtuvo que no existen diferencias estadísticamente significativas para esta relación.
- Ψ Con respecto a que los empleados de esta empresa tiendan a estar más satisfechos o estresados con respecto al tiempo (antigüedad) que tengan en la empresa resultó que no se presentó ningún cambio significativo que defienda este punto.
- Ψ Que las personas viudas presentan un mayor grado de satisfacción con el trabajo mismo y con el jefe y/o supervisores que las personas solteras, casadas, divorciadas y en unión libre.

- Ψ El estado civil de las personas empleadas en la agencia aduanal no tiene relevancia alguna que modifique o cambie el nivel de estrés y apoyo presentado.
  
- Ψ Con relación al sexo de las personas no se presento diferencias estadísticamente significativas, que demuestren que esta variable esta vinculada con los niveles tanto de satisfacción como de estrés de la personas empleadas en esta empresa.



## BIBLIOGRAFÍA

Almirall, P. (1996). Análisis Psicológico del Trabajo. Cuba: Instituto de Medicina del Trabajo.

Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2000). Motivación y Satisfacción Laboral. México. <http://www.udec.cl/ivalfaro/apsique/labomotysatis.html>

Bensabat, S. (1994). Stress. Grandes Especialistas Responden. (Tercera edición). España: Mensajero.

Beerlanga, C. y Heinze, G. (2000). Lineamientos Prácticos para el Diagnóstico y Tratamiento de los Trastornos de Ansiedad. México: Pharmacia & Upjohn.

Bermejo, C. (1989). Satisfacción Laboral en un grupo de Policías Auxiliares. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.

Buendía J. (1998). Estrés laboral y Salud. España: Biblioteca Nueva.

Buendía, V. (1993). Estrés y Sicopatología. Madrid: Pirámide

Blum, M. y Naylor, J. (1981). Psicología Industrial, sus Fundamentos Teóricos y Sociales. (Segunda edición). México: Trillas

Caplan, R.D. (1998). Person - Environment Fit Theory. Encyclopedia of Occupational Health and Safety. Sweden: OIT.

Chiavenato, I. (1993). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. México. Ed. McGraw-Hill.

Comby, B.(1993). Control del estrés. España: Mensajero.

Davis, K. y Newstrom, J. (1991). El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill.

DiCaprio, N. (1989). Teorías de la Personalidad. México: McGraw – Hill.

De la Torre, F. (1998). Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral. México:Trillas

Dessler, G. (1991). Administración de Personal. México. Ed. Prentice Hall

Dessler, G. (2001). Administración de Personal. México: Prentice Hall

English, H. (1997). Diccionario de Psicología y Psicoanálisis. Buenos Aires: Paidós.

Escudero, A. y Sánchez P. (1999). Factores que propician la Satisfacción Laboral en el Psicólogo que labora en el Sector Público y en el Sector Privado. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.

Fleishman, E. y Bass, A. (1976). Estudios de Psicología Industrial y de Personal. México: Trillas.

Galicia, A. (2000). Elaboración de un Instrumento para Medir Satisfacción Laboral. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.

García, B. (1985). Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral en Mujeres. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, UNAM, México.

Gordon, J. (1997). Comportamiento Organizacional. México (Quinta edición): Prentice Hall.

Guillén C., y Gil, R. (2000). Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales. España: McGraw Hill Interamericana.

Gutiérrez, R., Ito, E. y Contreras, C. (2003). Salud mental, estrés y trabajo en Profesionales de la Salud SWS – Survey (Desarrollo y criterios de aplicación). México.

Gutiérrez, R., Ito, E., Villatoro, J., Ostermann, R. y Atenco, F. (1997). Diagnóstico de estrés organizacional y salud mental en una población "sandwich": los mandos medios. Congreso Internacional de Psicología, Sao Paulo, Brasil.

Gutiérrez, R. y Ostermann, R. (1994). Encuesta SWS – Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo.

Grados, J. (1988). Inducción, Reclutamiento y Selección. México: Manual Moderno.

Hellriegel, E. (1991). Comportamiento Organizacional. México: International Thomson.

Huber, G. (1986). Stress y conflictos. Métodos de superación. Madrid (Segunda edición): Paraninfo.

<http://www.estreseneltrabajo/nioshenespañol/jovstres.html>

<http://www.medspan.revistaeninternet>.

Iákobson, P. (1972). La Motivación de la Conducta Humana. Uruguay: Pueblos Unidos.

Ivancevich, M. y Matteson, T. (1985). Estrés y Trabajo. Una Perspectiva Gerencial. México: Trillas.

Karasek, R. (1998). Demand / control model: a social, emotional and physiological approach to stress risk and active behavior development. Encyclopedia of Occupational Health an Safety. Sweden: OIT.

Katz, D., Kahn, I. R. (1997). Psicología Social de las Organizaciones. México: Trillas.

Kerlinger, F. (1985). Investigación del Comportamiento. México: Interamericana

Korman, A. (1978). Psicología de la Industria y de las Organizaciones. España: Prentice Hall.

Kossen, Stan. (1995). Recursos Humanos en las Organizaciones (Quinta Edición). México: Harla.

Lazarus, S. y Folkman, S. (1991). Estrés y Procesos Cognitivos. México: Roca.

Mahon, H. (1992). Las Personas, la Clave para el Éxito de su Empresa. Buenos Aires: Vergara.

Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association. (2002). México, D.F., Santa fe de Bogota. (Segunda edición): Manual Moderno.

Martínez, F. (1995). Satisfacción con la Cultura de Calidad. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM.

Mayor, M. y Tortosa, F. (1990) Ámbitos de Aplicación de la Psicología Motivacional. México: Mc Graw-Hill.

Méndez, J., Monroy, F., Zorrilla, S., Light, D., Kéller, S., Calhoun, C., De la Torre, F., García, J., Phillips, B., Horton, P., Hunt, C., Amaya, M. (1997). Sociología de las Organizaciones. México: McGraw – Hill Interamericana.

Montealban, F., Bonilla, J., Iglesias, C. (1996). Actitudes Laborales y Estrés Asistencial: un Modelo de Relación Secuencial. Psicología del Trabajo y las Organizaciones.

Morris, G. (1992). Psicología un Nuevo Enfoque. (Séptima edición). México: Prentice Hall

- Nava, P. y Ramírez, A. (1999). Calidad de Vida y Satisfacción en el Trabajo. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Nunnally, C. (1973). Introducción a la Medición Psicológica. Argentina: Paidós.
- Omar, A. (1995). Stress y Coping. Argentina: Lumen.
- Orlandini, A. (1999). Estrés, qué es y cómo evitarlo. México: La ciencia para todos.
- Ort Gomér Kristina, Schneiderman N. (1996). Behavioral medicine approaches to cardio vascular disease prevention. Nueva Jersey: LEA publishers.
- Ortega, J. (1999). Estrés. México. Revista de Medicina y Salud en Internet. [http://www.psicologosnet.com/que\\_es\\_elstress.htm](http://www.psicologosnet.com/que_es_elstress.htm).
- Ortega, R.J. (1996). La Satisfacción en el Trabajo y Algunos Factores que la Producen. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Ramos, M. A. (2001). El Estrés en el Desempeño Laboral, Diagnostico y Técnicas de Intervención. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.
- Richard, L. y Richard, M. (1992). El Comportamiento del Individuo y los Grupos Humanos. México: Limusa
- Robbins, P. (1987). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, E. (1998). Motivación al Trabajo. México: Manual Moderno.
- Román H, J; y Rodríguez N. (1997). ERGON, Manual Procedimientos Socio-psicológicos para la Valoración de las Condiciones del Trabajo, Salud y de Vida. Artículo facilitado por Instituto de Medicina del Trabajo, La Habana Cuba.
- Sabine, E., Seguin, P. (1978). Sociología del Trabajo. Madrid: Pirámide.
- Salud Hoy. Revista médica. ILADIBA [www.iladiba.com](http://www.iladiba.com).
- Shein, E. (1975). Psicología de la Organización. España: Prentice Hall.
- Shein, E. (1982). Psicología de la Organización. México: Prentice Hall.
- Silva, R. (1992). Métodos Cuantitativos en Psicología. Un Enfoque Metodológico. México: Trillas.

- Söderfeldt B; Söderfeldt M; Muntaner C; Ocampo P; Warg L; HolsonC. (1996). Psychosocial work environment in human service organizations: a conceptual analysis and development of the demand-control model. Social Science Medicine: 42 (9) pp-1217 – 1226
- Solana, R., F. (1993). Administración de Organizaciones. Buenos Aires: Interoceánica S.A.
- Schermerhorn, J., Hunt J., Osborn, R. (1987). Comportamiento en las Organizaciones. México: Interamericana.
- Schultz, D. (1985). Psicología Industrial. México: McGraw – Hill.
- Smith, E. y Mackie, D. (1997). Psicología Social. Madrid: Panamericana.
- Stora, J. (1992). El Estrés. México: Lito Arte.
- Tagliaferri, L. (1981). Organización y Supervisión de Recursos Humanos. México: Limusa.
- Téllez, A. (2001). Niveles de Estrés y Ansiedad en el Personal Médico, Paramédico y de Enfermería de la Cruz Roja Mexicana. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología, UNAM.
- Terras, S. (1994). Estrés. España: Tutor.
- Troch, A. (1982). El Estrés y la Personalidad. Barcelona: Herder.
- William, A. y Wertheimer, M. (1981). Introducción a la Investigación en Psicología. México.
- Witkin, L. (1985). El Estrés de la Mujer. Barcelona: Grijalvo.
- Valdés, M. y De Flores, T. (1985). Psicobiología del Estrés. Conceptos y Estrategias de Investigación. España: Martínez roca.
- Vázquez, Y. (2000). Perfiles de Estrés y Satisfacción Laboral en Jerarquías Organizacionales; Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología, UNAM.
- Vega, M. y Garrido, M. (1998). Psicología de las Organizaciones. España: Amarú.
- Vroom, V. (1979). Motivación y Alta Dirección. México: Trillas.



Zapata Antonio (1994). El nivel en que el empleado se involucra con el trabajo y su relación con la cohesión de grupos, el apoyo al supervisor, la autonomía, el control y el ambiente físico. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. 14, 23-27.

# ANEXOS

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación aparece una serie de preguntas que tienen como objetivo conocer algunas de las características del personal que labora en esta empresa. Los datos únicamente tienen valor estadístico por lo que pedimos conteste lo más sinceramente posible.

Escolaridad \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo (M) (F) Estado Civil \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_ Antigüedad en el Puesto \_\_\_\_\_ Antigüedad en la empresa \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación aparece una serie de afirmaciones. Usted debe indicar en que medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay cinco opciones de respuesta posibles, elija una marcando con una X.

**(TA) TOTALMENTE DE ACUERDO**

**(A) DE ACUERDO**

**(I) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (INDECISO)**

**(D) EN DESACUERDO**

**(TD) TOTALMENTE EN DESACUERDO**

- |   |    |   |   |   |    |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. Mi trabajo es interesante  | TA | A | I | D | TD |
| 2. El trabajo que desempeño es rutinario                                  | TA | A | I | D | TD |
| 3. Mi trabajo es aburrido   | TA | A | I | D | TD |
| 4. Me siento satisfecho (a) con el trabajo que realizo                    | TA | A | I | D | TD |
| 5. Mi trabajo es agradable  | TA | A | I | D | TD |
| 6. Me siento frustrado (a) por el trabajo que actualmente realizo         | TA | A | I | D | TD |
| 7. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener                 | TA | A | I | D | TD |
| 8. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo                         | TA | A | I | D | TD |
| 9. Mis compañeros de trabajo se interesan por mi                          | TA | A | I | D | TD |
| 10. Mis compañeros de trabajo son amistosos                               | TA | A | I | D | TD |
| 11. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables           | TA | A | I | D | TD |
| 12. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso                        | TA | A | I | D | TD |
| 13. Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo                                | TA | A | I | D | TD |
| 14. Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo | TA | A | I | D | TD |
| 15. Mi jefe se interesa por mi bienestar                                  | TA | A | I | D | TD |

16. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo	TA	A	I	D	TD
17. En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos	TA	A	I	D	TD
18. Los ascensos en mi trabajo son frecuentes	TA	A	I	D	TD
19. En mi trabajo las políticas para ascender son injustas	TA	A	I	D	TD
20. Los ingresos que recibo por mi trabajo son adecuados para mis gastos normales	TA	A	I	D	TD
21. Estoy satisfecho (a) con el dinero que gano en mi trabajo	TA	A	I	D	TD
22. Las prestaciones que recibo en mi trabajo son adecuadas	TA	A	I	D	TD

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



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: \_\_\_\_\_ S: \_\_\_\_\_ P: \_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ EMPRESA: \_\_\_\_\_ FOLIO: \_\_\_\_\_

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) Profesionista G) Trabajador(a) y 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 refleje su situación.

EJEMPLO:

Voy al cine .

X

SECCIÓN I

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

A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuentemente	
22.-Mi trabajo se puede ajustara 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

### SECCIÓN 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 simpatizo 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

### SECCIÓN 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	3	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	3	C	D	E
61.-Veo el lado bueno de las cosas.....	A	B	C	D	E
62.-Participo y disfruto del entretenimiento.....	A	B	C	D	E
63.-Haga 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 enojo, 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

### SECCIÓN 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

A	Nunca	B	Casi Nunca	C	Ocasionalmente	D	Frecuentemente	E	Muy Frecuentemente
80.-Disfruto 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				

#### SECCIÓN V

101.-Mesiento 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 esta 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

#### SECCIÓN 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 despreocupadp(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 "fr

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

**SECCIÓN 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

**SECCIÓN 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 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