



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

---

---

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**ESTRES, SATISFACCION LABORAL Y  
DESEMPEÑO.**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

**P R E S E N T A**

**ANATOLIA BLANCA JUAREZ DEL CARMEN**



DIRECTOR: DR. RODOLFO E. GUTIERREZ MARTINEZ

MEXICO, 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.

## DEDICATORIA

### *A mis padres:*

*Por haberme enseñado a través de la vida a sobresalir, por enfrentarme a un mundo donde lo caótico se vuelve un desafío a vencer por difícil que parezca.*

*GRACIAS.*

### *A Juan José:*

*Porque a través de nuestro esfuerzo y dedicación constante estamos concluyendo metas que parecían inalcanzables, agradezco tu apoyo brindado para la culminación de esta etapa de mi vida y con ello la posibilidad de enfrentar nuevos retos juntos.*

*TE AMO.*

### *A mis futuros hijos:*

*Dos personas especiales que aún sin estar presentes, están en mi pensamiento, quienes son mi motivación para sobrepasar las adversidades de la vida, en busca de un futuro digno para ustedes.*

### *A mis sobrinas Mariana Lizeth y Fernanda Paola:*

*Quienes me recuerdan que la vida es maravillosa y a quienes les deseo éxito personal y profesional para contribuir a una mejor sociedad.*

*LAS QUIERO.*

### *A mis hermanos y amigas:*

*Por su apoyo GRACIAS.*

*Ana*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Autónoma de México por proveerme de los conocimientos necesarios para enfrentar los retos de una sociedad en constante cambio.

A la Facultad de Psicología y a los académicos de la misma por contribuir a mi formación profesional y personal.

Al Dr. Rodolfo E. Gutiérrez por su tiempo y sus valiosos comentarios durante la realización de la presente investigación.

Al Mtro. Lucio Cárdenas, Lic. Noemí Barragán, Mtro. Fernando Vázquez y Dra. Fátima Flores, por su aportación a la mejora de la presente tesis.

A la Psicóloga Martha Licona por su apoyo brindado para llevar a buen término este trabajo.

A los responsables del programa de Internado en Psicología General, el cual me permitió desarrollar habilidades que requiere el quehacer del psicólogo.

## INDICE

	Página
<b>RESUMEN</b>	1
<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>CAPITULO I: ESTRÉS.</b>	
1.1 Antecedentes del estrés.	4
1.2 Concepto de estrés.	5
1.3 Tipos de estrés.	7
1.4 Estresores.	8
1.5 Diferencias individuales y respuesta al estrés.	8
1.6 Reacción fisiológica del estrés.	9
1.7 Afrontamiento.	11
1.8 Medición del estrés.	13
<b>CAPITULO II: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL.</b>	
2.1 Estrés laboral.	
2.1.1 Relevancia y definición del estrés laboral.	15
2.1.2 Causas del estrés laboral.	16
2.1.3 Causas del estrés laboral en profesores.	18
2.1.4 Diferencias individuales y respuesta al estrés laboral.	19
2.1.5 Efectos del estrés laboral.	21
2.1.6 Prevención e intervención en el estrés laboral.	23
2.2 Desempeño laboral.	
2.2.1 Definición del desempeño laboral.	26
2.2.2 Objetivos de la evaluación del desempeño.	27
2.2.3 Medición del desempeño.	28
<b>CAPITULO III: SATISFACCIÓN LABORAL.</b>	
3.1 Antecedentes de la satisfacción laboral.	31
3.2 Concepto de satisfacción laboral.	32
3.3 Teorías de la motivación y su relación con la satisfacción laboral.	33
3.4 Características personales y satisfacción en el trabajo.	37
3.5 Medición de la satisfacción laboral.	38
<b>CAPITULO IV: MÉTODO.</b>	40

<b>CAPITULO V: RESULTADOS.</b>	47
<b>DISCUSIÓN.</b>	58
<b>CONCLUSIONES.</b>	62
<b>BIBLIOGRAFIA.</b>	66
<b>ANEXOS.</b>	
I. Encuesta SWS-Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo (Gutiérrez & Osterman, 1994).	71
II. Forma de Evaluación del Desempeño SWS-Survey (Gutiérrez & Osterman, 1994).	72
III. Encuesta de Satisfacción Laboral (García, 1985).	73

## **RESUMEN**

Esta investigación se realizó en profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y bachillerato y se analizó la relación del estrés respecto a satisfacción laboral, desempeño laboral y edad. También se determinó si el estrés es diferente respecto al sexo y estado civil; de la misma forma se identificó si el apoyo es diferente respecto al sexo, así como si existen diferencias en satisfacción laboral en cuanto a la edad. Se utilizó una muestra intencional compuesta por 111 profesores de escuelas ubicadas en el D. F.

Como instrumentos de evaluación se emplearon la Encuesta SWS-Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo (Gutiérrez y Ostermann, 1994), la Forma de Evaluación del Desempeño SWS-Survey (Gutiérrez y Ostermann, 1994) y una Escala de Satisfacción Laboral (García, 1985).

Para el análisis de resultados de esta investigación se aplicó estadística descriptiva, correlación de Pearson, análisis de varianza y la prueba T de student.

Se encontró que existe una correlación negativa tanto en estrés y satisfacción laboral como en estrés y desempeño laboral y una correlación positiva en satisfacción laboral y desempeño; asimismo, se obtuvo una correlación negativa en estrés laboral y edad. Por otra parte, no se encontraron diferencias en los niveles de estrés respecto a sexo y estado civil y en apoyos referente al sexo. Sin embargo, se obtuvieron diferencias en satisfacción laboral y edad.

También, se obtuvo que a mayor apoyo, personal, laboral y social y buena salud mental, menor nivel de estrés, satisfacción laboral y adecuado desempeño.

Es así como la investigación en el campo de la psicología contribuye al estudio del individuo en el medio laboral, con la finalidad de proponer condiciones óptimas para la realización de dicha actividad, debido a que el trabajo es considerado como una ocupación de índole social, a través de la cual el ser humano obtiene tanto satisfactores económicos como psicológicos.

Los resultados obtenidos muestran la importancia que tienen los factores como son estrés y satisfacción laboral en el desempeño de las personas dentro de las organizaciones y en este caso de los centros educativos. Por lo tanto, esta investigación hace hincapié en la relevancia que tiene el tomar en cuenta el bienestar de las personas, porque se puede mencionar que a menor estrés, mayor satisfacción laboral, lo cual favorece al desempeño. Asimismo, de acuerdo a los resultados, el apoyo personal, social y laboral son factores que ayudan a manejar el estrés, mejorar la satisfacción laboral y optimizar el desempeño de las personas.

## **INTRODUCCIÓN**

El estrés es un tema sobre el cual se han realizado un gran número de investigaciones, debido a que cada vez son más las personas que padecen alteraciones psicológicas como ansiedad, insomnio, depresión, agresividad y enfermedades como gastritis e hipertensión arterial, los cuales están relacionadas con el estrés.

El estrés es considerado como una exigencia a las capacidades de adaptación del ser humano. Si las capacidades de una persona le permiten controlar tal exigencia, entonces el estrés es funcional, de lo contrario, el estrés es considerado como disfuncional.

Los cambios sociales hacen que el ser humano cada vez se enfrente a un sin fin de factores que le resultan desafiantes, entre ellos se puede mencionar la sobrepoblación y la falta de oportunidades de empleo. En el caso de los profesores de nivel básico, los cambios a los cuales se han enfrentado son: la transformación de su rol y el cambio de actitud de la sociedad hacia ellos.

En la actualidad los estresores parecen estar relacionados con el éxito social, con la generación de niveles de vida cada vez más altos y con la satisfacción de las expectativas de cada persona y de los demás.

Asimismo, al considerar que el ser humano designa gran parte de su tiempo al trabajo, resulta importante el estudio de la forma en que los empleados enfrentan las demandas de su entorno laboral (estrés laboral), debido a que el manejo que realicen del mismo afecta o favorece su desempeño, lo cual a su vez influye en el adecuado funcionamiento de las organizaciones.

Los empleados para ser productivos necesitan de bienestar en el ambiente laboral y las organizaciones para fomentarlo, podrían propiciar las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y con los jefes, promover una cultura organizacional donde se impulse la participación del trabajador, así como brindar capacitación en temas como comunicación asertiva y técnicas para el control y manejo del estrés.

Lo cual contribuiría a que los empleados adquirieran habilidades o capacidades para enfrentar los retos de los ambientes laborales, reflejándose en los resultados que las organizaciones obtuvieran de sus trabajadores.

Esta investigación pretende hacer una aportación a la comprensión del ser humano en interacción con el ambiente laboral, así como un esbozo del estrés en profesores.

El trabajo se compone de los siguientes capítulos: El primero trata el tema del estrés, sus antecedentes, concepto, tipos de estrés, estresores y la reacción fisiológica ante el mismo.

En el segundo apartado se presenta el tema del estrés en ambientes laborales, su definición, estresores organizacionales, diferencias individuales y respuesta al estrés laboral, causas que lo propician y la prevención e intervención en el estrés laboral; así como la evaluación del desempeño y sus características.

En el tercer capítulo se hace referencia a la satisfacción laboral, su forma de medición y características de la misma.

En cuarto lugar, se describe el método donde se señalan las hipótesis, variables, características de los sujetos, tipo de estudio, instrumentos, procedimiento y análisis estadístico. Finalmente se presentan los resultados, la discusión y las conclusiones.

## **1. ESTRÉS.**

### **1.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS.**

El estrés siempre ha existido, es tan antiguo como el mismo ser humano. En otra época, el objetivo de la reacción del organismo ante el estrés era movilizar los recursos energéticos del ser humano para prepararse al esfuerzo físico y responder ante el peligro mediante la lucha o la huida. Las causas del estrés eran el hambre, el frío y la necesidad de defenderse (Lopategui, 1999).

En la década de 1922 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon (Lazarus y Folkman, 1991) utilizó el término homeóstasis para indicar el equilibrio del medio interno. En estudios posteriores adoptó el término estrés y se refirió a los "niveles críticos de estrés", a los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento del mecanismo homeostático.

El empleo actual del término estrés tiene su antecedente en Selye en 1936 (Selye, 1956) quien usó el término para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo y al desgaste y deterioro que éstas ocasionan a lo largo de la vida. Posteriormente modificó la definición de estrés para denotar una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores a los que denominó estresores.

Selye (1956) en su experimento de ejercicio físico extenuante, encontró tres cambios consistentes en todas las ratas que estudió: (1) aumento en el volumen (hipertrofia) de las glándulas suprarrenales, (2) órganos linfáticos encogidos (atrofia) y (3) úlceras gastrointestinales sangrantes. En sus experimentos concluyó, que el daño en los tejidos se debió a una respuesta no específica a cualquier estímulo nocivo y propuso denominarlo "estrés".

En las investigaciones citadas la atención se centra en estímulos físicos y consecuencias fisiológicas. En la actualidad, los investigadores del comportamiento también se han ocupado de estudiar el estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

## 1.2 CONCEPTO DE ESTRÉS.

Aunque en la actualidad el concepto de estrés se usa de manera indistinta, es importante considerar el significado del mismo para tener una visión de la relevancia que implica en la vida cotidiana del ser humano, para identificarlo y manejarlo de forma adecuada.

A continuación se expondrán varias definiciones entorno al significado del *estrés*.

Selye (1956) considera al estrés como "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior", esta respuesta puede ser de tipo psicológica o fisiológica y por demanda se refiere a la causa del estrés, es decir, al estresor.

Este autor, propuso el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A) como modelo de la reacción a los estresores, lo llamó Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y pueden ser interdependientes; General ya que las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo; y el término Adaptación se refiere a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Las tres fases son:

- A. Reacción de alarma
- B. Fase de resistencia
- C. Fase de agotamiento

A. Reacción de alarma. El estado de alarma es el primero y el más importante de los tres. En él ocurren alteraciones significativas de tipo bioquímico. Cuando se afronta un desafío (estresor) "suena" la alarma y se activa el sistema del estrés en todo el organismo, lo cual, a su vez, pone en acción las reservas de energía del cuerpo. En la primera exposición al estresor, la resistencia fisiológica aumenta un poco, mientras el organismo reúne fuerza para la resistencia.

B. Fase de resistencia. Si el estresor no es transitorio y puede sobrellevarse, se pasa al segundo estado: el de resistencia. Dicho estado se caracteriza por la identificación del órgano o sistema mejor dotado para afrontar la amenaza que representa el estresor. Los cambios asociados al estado de alarma se extinguen y son reemplazados por otros, característicos de la estrategia que adopte el individuo.

C. Fase de agotamiento. El estado final es el agotamiento. La exposición prolongada y continua a un mismo estresor puede eventualmente acabar con la energía adaptativa disponible, y el sistema que se enfrenta al estresor se agota. Al igual que cualquier otra máquina, éste no puede seguir funcionando más allá de ciertos límites. A mayor frecuencia con que los individuos caen en el dilema

enfrentamiento-evasión, se encuentran más propensos a la fatiga, a la enfermedad y al envejecimiento prematuro.

De la misma forma, Fontana (1992) menciona que este modelo biológico también es útil para considerar los aspectos psicológicos. Es decir, en una situación estresante, por lo general hay una pausa larga o corta dependiendo de la proximidad y complejidad del estresor, durante ésta el individuo elabora valoraciones cognoscitivas. Una vez hechas, hay una etapa de resistencia (enfrentamiento) al estresor, seguida por una etapa de colapso psicológico. Durante la etapa de resistencia, quizás aumente el funcionamiento psicológico, el cual se deteriora progresivamente y una vez que se alcanza el colapso, es probable que el funcionamiento psicológico sea disfuncional.

Por otra parte, Lazarus y Folkman (1991) definen al estrés como *“una reacción particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”*.

Mientras que para la Organización Mundial de la Salud el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Slipak, 1996).

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

El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que esta ocurriendo; lo que implica esta definición es que el estrés es un estado mental interno de tensión o excitación.

De acuerdo con la literatura científica, estrés implica cualquier factor externo, al cual es difícil que una persona se adapte y por lo tanto la induce a un esfuerzo por mantener un estado de equilibrio dentro de sí mismo y con su ambiente externo.

Aún cuando existen varias maneras de definir al estrés, en general caen en una de las siguientes tres categorías: I) las basadas en los estímulos, II) las fundamentadas en las respuestas y III) las centradas en el concepto estímulo-respuesta (Ivancevich y Matteson, 1989; Travers y Cooper, 1997).

*1) Las definiciones basadas en los estímulos* consideran al estrés como cierta característica, determinado evento o situación en el ambiente, que de algún modo tiene consecuencias perturbadoras en el ser humano. El estrés en este caso es considerado un agente disruptivo ambiental.

II) *En las definiciones basadas en la respuesta*, estrés es considerado como la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta el individuo ante un estresor ambiental, en la cual el estresor puede ser un evento externo o una situación, ambos dañinos, por ejemplo, los entornos laborales perjudiciales. Este enfoque se centra en la respuesta del individuo a los estresores del ambiente.

III) *En las definiciones basadas en el concepto estímulo-respuesta* se hace hincapié en la naturaleza particular de la relación entre la persona y su medio ambiente. Este punto de vista subraya la importancia del modo en que los individuos perciben las situaciones que se les imponen y su modo de reaccionar ante ellas.

### 1.3 TIPOS DE ESTRÉS.

Contrario a lo que la mayoría de las personas creen, el estrés no siempre es nocivo. Se han establecido dos tipos o formas de estrés, uno de éstos es funcional (eustrés) y el otro es disfuncional (distrés) (Selye, 1979).

#### Eustrés.

El eustrés o estrés funcional, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con los estresores de manera positiva. En este estado de estrés, el individuo prepara a su cuerpo y a su mente para una función óptima, por lo tanto, demuestra alegría y bienestar, además expresa y manifiesta sus talentos especiales, su imaginación e iniciativa, es decir, se enfrenta y resuelve problemas.

El estrés positivo puede estar presente en el éxito profesional, en el éxito de un examen, en la satisfacción laboral, en la satisfacción sentimental, en una gran alegría, en una reunión con amigos, etc. En resumen, el eustrés es un estado importante para el ser humano, el cual da como resultado una diversidad de beneficios y efectos positivos, tales como mejorar el comportamiento y el nivel de conocimiento. Es un estrés que ayuda al crecimiento personal y profesional.

#### Distrés.

Por otra parte, el distrés o estrés disfuncional, representa aquel "estrés perjudicial o desagradable". Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad del individuo, en la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable.

En el ambiente se encuentran estresores tales como: Inadecuadas condiciones de trabajo, ruptura familiar, duelo, entre otros.

Se debe considerar que una misma situación estresante puede ser funcional para unos y disfuncional para otros, esto implica que cada persona responde de diferentes maneras ante los estresores.

#### **1.4 ESTRESORES.**

A los estímulos que provocan el estrés se les llama estresores, éstos se pueden dividir en dos categorías: psicosociales (psicológicos y sociales) y bioecológicos (funciones orgánicas y medio ambiente).

##### **a) Estresores Psicosociales.**

Algunos ejemplos de estresores psicosociales son: infidelidades, conflictos, cambios de trabajo, pérdidas personales, problemas económicos, presión de tiempo, jubilaciones, dificultades para tomar decisiones y cambios en la familia. Estos son el resultado de la interacción entre el comportamiento social y la manera en que los sentidos y la mente interpretan esos eventos. En otras palabras, el estrés social se determina por el significado que se le asigna a los eventos de la vida.

##### **b) Estresores Bioecológicos.**

Los estresores bioecológicos se originan de cualquier actividad derivada de las funciones normales y anormales de los órganos del ser humano como es: el ejercicio excesivo y de aquellos estresores que surgen del ambiente físico o ecológico como son: la contaminación, el calor, el frío, etc. (Ivancevich y Matteson, 1989).

#### **1.5 DIFERENCIAS INDIVIDUALES Y RESPUESTA AL ESTRÉS.**

La respuesta al estrés tiene relación con la percepción del individuo, lo cual se manifiesta en actitudes y comportamientos de riesgo que reflejan alteraciones psíquicas y somáticas. Es por eso que algunas personas son más propensas al estrés que otras.

A finales de los años 50, los cardiólogos Friedman y Rosenman (1974) estudiaron los patrones de comportamiento del individuo y su relación con las enfermedades cardíacas. Estos cardiólogos llegaron a la conclusión de que existen dos tipos de personalidades tipo A y tipo B, de las cuales cada una posee características particulares.

### 1) Personalidad Tipo A.

Los individuos con éste tipo de conducta manifiestan un alto sentido de urgencia e impaciencia. Provocan que las cosas se hagan de manera rápida; tienen obsesión por estar siempre a tiempo y se irritan cuando tienen algún retraso o si por alguna razón los hacen esperar; se mueven, caminan y comen de forma acelerada, otra característica es que hablan de prisa. Asimismo, les gusta fijarse plazos y cumplirlos.

También se caracterizan por ser competitivos en el trabajo y en las actividades recreativas. Buscan promocionarse en los negocios o en la sociedad; son anhelantes de reconocimiento público; siempre juegan para ganar, aún jugando con niños.

La persona tipo A manifiesta diversas acciones físicas en forma inconsciente, para liberarse de la tensión, por ejemplo, pestañea o mueve los ojos rápidamente cuando habla y a menudo mueve inquietamente las rodillas.

Es común que éstas personas traten de hacer dos o más cosas a la vez. Sin embargo, se irritan fácilmente con las personas o con los acontecimientos.

El patrón de comportamiento de este tipo de personas intensifica los efectos de diversos estresores. Las personas del tipo A son tres veces más propensas a los ataques del corazón que los del tipo B.

### 2) Personalidad Tipo B.

Las personas con el patrón de comportamiento tipo B son contrario a los sujetos con personalidad tipo A, éste tipo de personalidad posee las siguientes características: rara vez tienen deseos de hacer muchas cosas en un reducido período de tiempo, se sienten a gusto con una idea o una actividad a la vez, poseen paciencia, confianza y seguridad, participan de actividades recreativas, deportivas y/o de pasatiempos durante su tiempo libre, son responsables, pero si se retrasan no se irritan.

## 1.6 REACCIÓN FISIOLÓGICA DEL ESTRÉS.

Arroba (1990), Fontana (1992) y Ortega (1999) explican que cuando el organismo se enfrenta al estrés sucede la siguiente reacción fisiológica:

- El cerebro envía una señal al organismo acerca de la necesidad de actuar, y al mismo tiempo, desencadena una serie de sucesos que se inician en el sistema nervioso central. Esta serie o cadena está concebida para proveer de todo aquello que se necesita para enfrentar una situación estresante.

- El hipotálamo alerta a la hipófisis (que se encuentra en la base del cerebro) de que ha sido percibida una demanda, y ésta a su vez activa al sistema endocrino, el cual es uno de los principales medios de propagación de mensajes por todo el cuerpo.
- Entonces se liberan una gran cantidad de hormonas, las glándulas suprarrenales desempeñan el papel principal y liberan mayor cantidad de adrenalina al torrente sanguíneo, junto con otras sustancias llamadas corticosteroides.
- Las respuestas de inmunización e inflamatorias se inhiben mientras la atención se centra en la amenaza inminente. Las hormonas actúan para aumentar el nivel de acondicionamiento del cuerpo.
- Después la atención se vuelve hacia el principal sistema de transporte, el torrente sanguíneo. La sangre no sólo conduce los mensajes químicos, también es el principal medio de abastecimiento de combustible que necesitan los músculos.
- El almacén de combustible más accesible es el hígado, que libera reservas de glucógeno.
- Como los músculos requieren una mayor dotación de glucosa, el corazón aumenta su ritmo y lo mismo sucede con la tensión arterial.
- La sangre es desviada de las extremidades y de los órganos internos y dirigida hacia donde el cuerpo considere que más la necesita.
- Con el fin de quemar eficazmente la glucosa, el abastecimiento de oxígeno se incrementa y por ello aumenta la frecuencia cardíaca y el volumen respiratorio.
- Puesto que toda la atención se encuentra preparando a los músculos para entrar en acción, el aparato digestivo pasa a segundo término. El cuerpo no puede atender a los procesos normales de digestión y por lo tanto los desacelera.
- El último efecto de este estado de alerta consiste en activar el sistema de refrigeración del organismo, por lo cual se origina la sudoración. La transpiración está concebida para enfriar, con lo cual el cuerpo mantiene su temperatura si se enfrenta a una acción física extrema.

En una situación estresante, la reacción fisiológica antes descrita, se desencadena en muy poco tiempo y con efectividad.

Ahora bien, en las organizaciones, en ciertos casos, es muy probable que los seres humanos se enfrenten a una diversidad de estresores, lo cual provoca que antes de haber recobrado el nivel normal de acondicionamiento, los empleados vuelvan a enfrentar otra situación estresante. Es por ello, que los problemas se suscitan no sólo porque esta reacción se activa de manera inadecuada, sino también porque perdura más de lo debido.

Cuando el organismo se encuentra en constante estado de preparación para enfrentar una situación estresante, los cambios para salir del peligro pueden convertirse en dañinos (Arroba, 1990; Fontana, 1992).

Por ejemplo, el ritmo cardíaco que aumenta para enviar más sangre a los músculos, puede mantenerse alto y convertirse en hipertensión. Mientras que la tensión muscular prolongada trae consigo dolores musculares, en particular de espalda, cuello y hombros y los cambios en la superficie de la piel, debidos a la transpiración, la hacen susceptible a la dermatitis y a otras enfermedades cutáneas.

## **1.7 AFRONTAMIENTO.**

Lazarus y Folkman (1984) definen al afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

La forma en que los individuos afronten las situaciones estresantes dependerá de sus recursos disponibles y de la habilidad que tengan para aplicarlos. Algunos recursos de las personas para afrontar una situación estresante son: a) las creencias positivas, b) el entrenamiento en inoculación del estrés y c) las habilidades sociales.

a) Creencias positivas. La esperanza puede ser alentadora por la creencia de que la situación puede ser controlable, de que el individuo tiene la fuerza suficiente para cambiarla, de que una persona (p. e; un médico) o un programa determinado (p. e; un tratamiento) resultarán eficaces. La esperanza existirá sólo cuando tales creencias hagan posible un resultado positivo o por lo menos probable.

No todas las creencias sirven para el afrontamiento y algunas incluso pueden disminuirlo o inhibirlo. Por ejemplo, la creencia en un Dios castigador puede llevar al individuo a aceptar una situación perturbadora como un castigo divino y no hacer nada para dominar o manipular las demandas de tal situación.

b) Entrenamiento en inoculación del estrés (Meichenbaum, 1987). Este entrenamiento consiste en una serie de operaciones secuenciadas llevadas a cabo en tres fases: I) pedagógica (o educativa), II) adquisición de recursos instrumentales y III) aplicación de habilidades.

I. Pedagógica (o educativa). Esta fase consiste en informar al sujeto acerca de los aspectos fisiológicos, emocionales y cognitivos del estrés, con la finalidad de prepararlo para afrontar al estrés al que debe intentar manejar. Después se analiza la forma en cómo actúa ante alguna situación estresante y con base en ello se pasa a la segunda fase del entrenamiento en inoculación del estrés.

II. Adquisición de recursos instrumentales. El análisis de la situación estresante puede conducir a la necesidad del entrenamiento en habilidades específicas, por ejemplo, a proporcionar reglas para evaluar las situaciones y/o aplicar técnicas de relajación.

III. Aplicación de habilidades. Finalmente, el sujeto ante una situación estresante pone a prueba las habilidades adquiridas y confronta sus hipótesis con la realidad.

En conclusión, el entrenamiento en inoculación del estrés incluye adiestramiento conductual, control de respuestas fisiológicas y reevaluación cognitiva, sobre todo con el aprendizaje de diálogos internos de cómo afrontar la situación y mediante la modificación de procesos cognitivos incorrectos (Meichenbaum y Jaremko, 1987).

c) Habilidades sociales. Las habilidades sociales constituyen un importante recurso de afrontamiento, debido a la importancia de la actividad social en la adaptación humana. Estas habilidades se refieren a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva. Este tipo de habilidades facilitan la solución de los problemas en coordinación con otras personas y en general aportan al individuo un control más amplio sobre las interacciones sociales.

Los conceptos de apoyo social pueden agruparse en tres categorías: A) conexión social, B) apoyo social percibido y C) apoyo social recibido.

A) La conexión social se refiere a las relaciones que tienen las personas con otros seres significativos de su medio social, y se ha evaluado a partir de lazos sociales, como son: la pareja, los familiares, la participación en las organizaciones y el contacto con amigos.

B) El apoyo social percibido se caracteriza por la valoración cognoscitiva de estar conectado de manera fiable con otros, y se evalúa preguntando a las personas en qué medida creen que disponen de apoyo social.

- C) El apoyo social recibido se evalúa por medio de la observación directa o preguntando a las personas si han recibido determinadas conductas de apoyo, como el préstamo de dinero o ser escuchado por algún amigo.

Se ha encontrado evidencia empírica de que el apoyo social percibido tiene más impacto en la salud que el apoyo social recibido.

Se han distinguido tres principales funciones del apoyo social: *emocional* que se refiere a aspectos como intimidad, apego, confort y cuidado; *instrumental* que se relaciona con la prestación de ayuda o asistencia material; e *informativa* que implica consejo, guía o información pertinente a la situación.

En un estudio realizado por Stokes en 1984 y Vaux en 1985 (Matud, Carballeira, López, Marrero e Ibáñez, 2002) encontraron que tanto hombres como mujeres no difieren en la percepción de apoyo.

Asimismo, Acuña y Bruner (2002) reportaron que las mujeres que perciben tener apoyo social aminoran los efectos nocivos del estrés.

Por otra parte, Pineda y Rentería (2002) señalan que las mujeres tienen mayor probabilidad de recibir apoyo social en comparación con los hombres.

## 1.8 MEDICIÓN DEL ESTRÉS.

Una forma de medir el estrés es a través de la "Escala de Rangos de Reajuste Social" estructurada por Holmes y Rahe en 1967 (Lazarus y Folkman, 1991), la cual es autoaplicable y contiene una lista de 43 eventos que los sujetos responden registrando los eventos que han experimentado durante los últimos seis meses o último año. La aportación de éstos autores es valiosa en cuanto a que los cambios adaptativos provocan el aumento del estrés, sin embargo, la escala no considera la capacidad de las personas para afrontarlo.

Existen otras escalas entre las que se encuentra "The life Experiences Survey" (LES) elaborada por Sarason, Janson y Siegel (1979) para medir cambios en la vida.

Otra propuesta para medir el estrés es evaluando los acontecimientos cotidianos que representan contrariedades, entre los instrumentos diseñados a partir de esta visión se encuentran el de Lewinsohn y Tallington creado en 1979, el cual mide los acontecimientos negativos y el de Mac Phillamy y Lewinsohn elaborado en 1982 que mide los acontecimientos positivos. Sin embargo, no se han utilizado para estudiar el efecto del estrés psicológico sobre la salud (Lazarus y Folkman, 1991).

Por lo tanto, el método más utilizado para medir el estrés ha sido a través de los autoinformes, aunque en la actualidad se recopilan de manera simultánea indicadores psicofisiológicos como la presión arterial, con la finalidad de obtener una medición más precisa del estrés.

Con lo expuesto se puede enfatizar que el estrés esta presente a lo largo de la vida del ser humano y por ende en cualquier contexto que se encuentre, aunque comúnmente se asocia a una reacción negativa, no siempre es así, lo que depende de las habilidades que tengan las personas para afrontarlo.

Por lo tanto el estrés también esta inmerso en el contexto laboral y puede afectar tanto a la satisfacción laboral y al desempeño de los empleados como a la eficacia de las organizaciones; de ahí su importancia de estudio.

## **2. ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL.**

### **2.1 ESTRÉS LABORAL.**

#### **2.1.1 RELEVANCIA Y DEFINICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.**

En Estados Unidos el Instituto de Seguridad y Salud Laboral en 1988 (Muchinsky, 2002) identificó al estrés laboral como una de las diez principales enfermedades relacionadas con el trabajo, de la misma forma Buendía (1998) comenta que el estrés laboral es un fenómeno importante en la sociedad tanto en el ámbito individual como organizacional. A escala individual en los últimos años han aumentado las enfermedades como consecuencia del estrés, mientras que en el ámbito organizacional repercute en la eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a sus clientes.

En la actualidad, son numerosos los trabajadores que se quejan de las condiciones de trabajo, de las relaciones interpersonales, de las dificultades en el desarrollo de la carrera profesional, o de los cambios en la estructura y clima organizacional. A esto se pueden agregar situaciones de despido, jubilación y amenazas de cierre de empresas. Por lo cual, el nivel de tensión física y psicológica de la población trabajadora es alto.

Por otra parte, Ortega (1999) define al estrés laboral como "el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes nocivos, derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar a la salud del trabajador".

Sin embargo, como ya se mencionó desde la perspectiva psicológica el concepto de estrés a partir del enfoque estímulo-respuesta es algo más complejo, el cual considera al estrés como "una relación entre la persona y el entorno que es percibida por la persona como impuesta o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar" (Lazarus y Folkman, 1984).

Por lo tanto, el estrés es mediado por características del individuo y por el entorno, de esta forma la naturaleza del estrés depende de la manera de apreciar los acontecimientos estresantes y de los recursos con que cuentan las personas.

Desde este enfoque el estrés laboral se define como "*una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas y finalmente a la enfermedad*" (Sauter, Murphy y Hurrell, 1990).

Esta definición enfatiza tres aspectos: primero, el estrés laboral es un proceso interactivo que involucra efectos combinados de las características individuales y los estresores físicos y psicosociales que se encuentran en el entorno laboral; el segundo aspecto es que los efectos psicológicos del estrés incluyen tanto distrés afectivo (ansiedad, insatisfacción laboral) como cambios conductuales (hábitos alimenticios, alcoholismo) y tercero, que la exposición constante a condiciones laborales desfavorables puede llevar a problemas médicos (por ejemplo: hipertensión o trastornos cardiovasculares).

Por lo tanto, el empleado indica presencia o ausencia de estrés, dependiendo de tres factores basados en su percepción: demanda de la situación de trabajo, capacidad personal y grado en el que sus capacidades se adecuan a las demandas laborales.

### 2.1.2 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.

Las causas del estrés laboral se pueden analizar a través de: I) los factores estresantes en el ambiente de trabajo y de II) los aspectos sociales relacionados con el estrés laboral.

#### I) FACTORES ESTRESANTES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO.

El término *factores estresantes* se refiere a los estímulos que se generan en el trabajo y que tienen consecuencias negativas, físicas o psicológicas para un número importante de personas que están expuestos a ellas (Muchinsky, 2002).

La presencia de los factores estresantes en el ámbito organizacional se clasifican en los que están presentes en las: a) características laborales y b) características contextuales de la situación laboral (Fontana, 1992; Buendía, 1998).

#### a) Características laborales.

En el ámbito laboral se han encontrado una serie de aspectos potenciales de estrés en el trabajo, tales como: *demanda laboral*, que esta vinculado con ritmo, conflictos y ambigüedad del rol. Y *complejidad laboral* que esta relacionado con responsabilidad, control personal, autonomía, apoyo del jefe y relación con los compañeros. De los cuales, dos se consideran centrales en el proceso de estrés: 1) *demanda laboral* y 2) *control laboral o personal*.

##### 1) *Demanda laboral*.

En el marco de las demandas laborales se distinguen las cuantitativas y las cualitativas. Por una parte, las demandas cuantitativas se refieren a la cantidad de trabajo como son: sobrecarga de trabajo, la presión horaria,

horas extra o excesivo tiempo de trabajo. Mientras que, las demandas cualitativas de empleo se relacionan con el tipo y contenido de las tareas, que pueden ser cognitivas, emocionales o físicas.

## 2) Control laboral o personal.

Se refiere a la capacidad que tienen los individuos de ejercer el control, de participar en la toma de decisiones y de ser autónomos en el ámbito laboral. Aunque en general el control personal es un amortiguador del estrés laboral, no siempre es cierto, debido a que si un individuo carece de habilidades necesarias para hacer uso de las oportunidades de control, este puede tener un efecto negativo.

Se ha encontrado que los trabajos que combinan un bajo control con presión de tiempo, generan un desequilibrio que se manifiesta como estrés psicológico. En oposición al trabajo que combina alta demanda y alto control, el cual conlleva a los empleados a desarrollar nuevas habilidades y estrategias de afrontamiento (Karasek y Theorell, 1990).

## b) Características contextuales de la situación laboral.

Aunado a las características laborales, otro aspecto relevante en el estrés son las características contextuales de la situación de trabajo, que incluye factores tales como cultura organizacional, estilo de dirección, estructura jerárquica, implicación de los sindicatos, seguridad en el trabajo, perspectivas de trayectoria laboral, salario, entorno físico (ruido, calor, luminosidad, calidad del aire, químicos tóxicos, aislamiento, hacinamiento) y la interacción trabajo-familia.

En este último aspecto, el estrés laboral repercute en el ambiente familiar y viceversa; al respecto Guillén y Guil (2000) y Repeti (1989) encontraron que el apoyo en el hogar amortigua los efectos de los estresores en el trabajo.

## II) ASPECTOS SOCIALES RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL.

De acuerdo con investigaciones realizadas por Guillén y Guil, (2000), Buendía (1998) y Muchinsky (2002) el estrés laboral ha incrementado por las siguientes causas sociales:

- I. *El nivel educacional de los trabajadores.* En los últimos veinte años se ha incrementado el nivel educativo de los empleados, aunque desafortunadamente no se ha cubierto la expectativa de que la educación supone el acceso a trabajos de alta capacitación.

- II. *La política social no ha diseñado empleos que permitan niveles razonables de utilización de las capacidades*, es decir, los gobiernos que han estimulado la participación educativa, no han alentado a las organizaciones a estructurarse de tal manera que los trabajadores inicialmente capacitados y motivados pongan en práctica sus capacidades.
- III. *Número reducido de intervenciones con el objetivo de reducir el estrés laboral*. Se ha encontrado que empleados estresados tienen niveles más bajos de rendimiento y son más propensos al ausentismo o abandonar su trabajo con lo que se incrementa el coste organizacional.

### 2.1.3 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL EN PROFESORES.

Por otra parte, de acuerdo con Travers y Cooper (1997) el estrés en profesores de primaria y secundaria pertenece al conjunto de profesiones consideradas como estresantes. Al respecto Cox, Boot y Harrison (1988) mencionan que una de las causas sociales del estrés en los profesores de primaria y secundaria es el cambio o los cambios a los que se enfrentan, sin tener la preparación necesaria para afrontarlos. Esteve, Franco y Vera (1995) identificaron tres cambios sociales que generan presión a los profesores:

- La transformación del papel del maestro y de los agentes tradicionales en la educación.

En los últimos 15 o 20 años se le han atribuido más responsabilidades a los maestros. Al mismo tiempo que la familia y la comunidad han ido aceptando menor responsabilidad por el bienestar educativo, lo cual genera ambigüedad en el rol que desempeña un profesor. Al respecto, un estudio realizado en 1981 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que es injusto esperar que los maestros se adapten a los cambios que les impone una sociedad en rápida transformación si no disponen de los medios necesarios.

- Las crecientes contradicciones en el rol del docente.

Los cambios implican que las diversas funciones de los docentes resulten en algunas ocasiones contradictorias. Por ejemplo, se les exige que cumplan con el papel de "amigo y colega", rol quizás incompatible con las actividades de "evaluar y disciplinar".

- Cambios en la actitud de la sociedad hacia el maestro.

En los últimos años se han producido intentos de culpar al profesorado de todo tipo de males, por ejemplo, del creciente vandalismo. La creencia de culpar a los profesores de un gran número de deficiencias, junto con las carencias del

sistema educativo, se ha extendido entre políticos, medios de comunicación y padres de familia.

Aunado a lo anterior, Kyriacou (1981) encontró que otras fuentes de estrés en los profesores son las siguientes:

- Baja motivación en los alumnos.

En ocasiones los profesores tienen que enfrentarse de forma constante a alumnos con falta de motivación e interés por el contenido y trabajo académico. Es el esfuerzo continuo por parte del profesor por interesar y estimular a sus alumnos lo que le resulta agotador física y emocionalmente.

- Falta de disciplina en los alumnos.

De manera general se refiere a incidentes muy frecuentes en los alumnos como son: hablar en clase, no hacer la tarea y falta de respeto.

Al respecto, Fimian y Santoro en 1981 (Travers y Cooper, 1997) afirman que el estrés suele ser el precursor de otras manifestaciones fisiológicas y conductuales en los profesores.

#### **2.1.4 DIFERENCIAS INDIVIDUALES Y RESPUESTA AL ESTRÉS LABORAL.**

Las diferencias individuales tienen importancia al influir en el modo en que las personas perciben, interpretan y responden a los estresores laborales, las variables implicadas son: factores demográficos, experiencia de trabajo previo, preferencias y expectativas de trabajo, rasgos de personalidad, estilos de afrontamiento, actitudes y creencias. Estos factores determinan la naturaleza y la amplitud de los recursos psicológicos y físicos que un individuo puede utilizar para responder a las demandas del entorno (Buendía, 1998).

En cuanto a los factores demográficos que intervienen en la respuesta al estrés laboral son: sexo, edad, estado civil, ocupación, escolaridad, turno de trabajo y nivel económico (Gutiérrez y Osteman, 1994; Ivancevich y Matteson, 1989; Parkes, 1984).

Con respecto, al sexo se ha encontrado que influye en las percepciones del estrés laboral, en la satisfacción en el trabajo y en la salud mental. Sin embargo, los resultados no apoyan de modo consistente a hombres o mujeres como más resistentes al estrés laboral, sugiriendo que el sexo puede actuar como variable moderadora.

Es decir, a través de la historia las mujeres han experimentado menores niveles de estrés con respecto a los que se enfrentaban los hombres. Aunque, al parecer a medida que se van reduciendo las diferencias entre los roles masculino y femenino, también se van igualando los niveles de estrés tanto en hombres como en mujeres.

Por otra parte, referente a la edad se ha encontrado que esta inversamente relacionada con el estrés laboral, incluso cuando trabajadores de mayor edad experimentan más sobrecarga de trabajo y responsabilidad que sus compañeros más jóvenes. Estos descubrimientos pueden implicar que la experiencia de los trabajadores mayores les capacita para hacer un mejor uso de sus recursos de afrontamiento que aquellos que son más jóvenes.

Respecto al estado civil, Guillén y Guil, (2000) mencionan que el matrimonio proporciona apoyo suficiente capaz de anular la tendencia hacia la implicación excesiva en el trabajo. De esta forma se infiere que los trabajadores casados tienen niveles más bajos de estrés que los solteros.

Además, de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1989) y Muchinsky (2002) existen dos características de personalidad: 1) *Locus de control* y 2) *tipo de personalidad*, relevantes en el contexto laboral, las cuales actúan como reguladoras de las relaciones estrés-resultados.

#### 1) *Locus de control.*

Se define como la magnitud en que el individuo cree que los resultados están determinados por su esfuerzo personal y por sus capacidades, más que por el destino o la casualidad, de esta forma se identifican dos tipos de locus de control, interno y externo.

O'Brien (1984) encontró que el locus de control tiene implicaciones importantes para el rendimiento y el bienestar en el trabajo, de esta manera, las personas con locus de control interno, en comparación con las personas de locus de control externo, tienden a ser más orientadas a metas e intentan controlar su situación laboral; un individuo con este tipo de personalidad se inclina por utilizar estrategias de afrontamiento centrado en el problema, lo cual repercute en los resultados del trabajo.

Asimismo, Marino y White (1985) encontraron que las personas con locus de control externo indicaban niveles más bajos de estrés en un ambiente relativamente estructurado y fijo, mientras que las personas con locus de control interno respondían más positivamente a una mayor autonomía.

## 2) Tipo de personalidad.

Como ya se mencionó, los individuos con personalidad tipo A se caracterizan por ser impacientes, agresivos y competitivos, se sienten bajo la presión del tiempo y posiblemente tengan una gran necesidad de éxito, e intensifican los efectos de diversos factores estresantes en el trabajo. Mientras que los individuos con personalidad B, se preocupan menos por el tiempo y pueden relajarse con facilidad.

Travers y Cooper (1997) mencionan que en España a los docentes de educación primaria y secundaria con personalidad tipo A se les identifica por:

- Trabajar largas horas bajo la presión de fechas-tope y condiciones de sobrecarga laboral;
- Se llevan trabajo a casa los fines de semana; se les dificulta relajarse;
- A menudo acortan sus vacaciones para volver al trabajo, o incluso no quieren tomarse unas vacaciones;
- Se irritan con los esfuerzos laborales y con sus alumnos;
- Sienten que los directores no los entienden.

### 2.1.5 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL.

Por otra parte, los efectos del estrés laboral se han clasificado en tres categorías: a) fisiológicos, b) psicológicos y c) conductuales (Muchinsky, 2002).

- a) *Efectos fisiológicos*, incluyen síntomas cardiovasculares, como el aumento de la presión sanguínea y el nivel de colesterol y síntomas gastrointestinales, como las úlceras pépticas. Se han observado frecuencias cardíacas más elevadas bajo condiciones de conflicto de roles, ambigüedad en relación con futuros acontecimientos en el trabajo y estrés en el trabajo. También se ha encontrado que el nivel de catecolamina aumenta ante las dificultades de predicción en el ámbito laboral y el aumento de ruido.
- b) *Efectos psicológicos*, involucran en la mayoría de las ocasiones variables afectivas, siendo la insatisfacción laboral la más común. De la misma forma se ha encontrado que el estrés influye en estados afectivos intensos y activos, como la ira, la frustración, la hostilidad y la irritación. Asimismo, se han detectado respuestas pasivas como aburrimiento, agotamiento, fatiga y depresión. Se ha descubierto que los efectos psicológicos del estrés relacionados con el trabajo conllevan a una disminución de la autoconfianza y la autoestima.

- c) *Efectos conductuales*, se manifiestan en el rol de trabajo (desempeño en el puesto, accidentes), conducta opresiva (robo, daño intencionado), huida del trabajo (ausentismo, rotación), degradación en otros roles de la vida (violencia intrafamiliar) y conductas autodestructivas (consumo de alcohol y drogas).

Para sintetizar los aspectos antes comentados se presenta un listado de las causas y los efectos del estrés laboral.

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL	EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL
<p>1. Contenido del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ritmo de la máquina.</li> <li>⇒ Sobre utilización de las capacidades.</li> <li>⇒ Sobrecarga cuantitativa.</li> <li>⇒ Baja participación en las decisiones laborales.</li> <li>⇒ Presión horaria.</li> <li>⇒ Monotonía.</li> </ul> <p>2. Estructura y política organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rol conflictivo.</li> <li>⇒ Supervisión inadecuada.</li> <li>⇒ Salario insuficiente.</li> </ul> <p>3. Ambiente laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ruido.</li> <li>⇒ Temperatura inadecuada.</li> <li>⇒ Escasa seguridad.</li> </ul> <p>4. Factores no relacionados con el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conflictos familiares.</li> <li>⇒ Inseguridad económica.</li> </ul> <p>5. Personalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ansiedad.</li> <li>⇒ Tipo de personalidad A.</li> <li>⇒ Locus de control externo.</li> </ul>	<p>1. Fisiológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Hipertensión.</li> <li>⇒ Úlcera péptica.</li> <li>⇒ Enfermedad respiratoria.</li> <li>⇒ Dermatitis.</li> </ul> <p>2. Psicológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Depresión.</li> <li>⇒ Ansiedad.</li> <li>⇒ Alcoholismo, abuso de drogas.</li> <li>⇒ Neurosis.</li> <li>⇒ Insatisfacción Laboral.</li> </ul> <p>3. Conductuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Huelgas.</li> <li>⇒ Absentismo.</li> <li>⇒ Disminución del rendimiento.</li> <li>⇒ Aumento del uso de servicios médicos.</li> <li>⇒ Accidentes.</li> </ul>

(Buendía), 1998.

## 2.1.6 PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL ESTRÉS LABORAL.

De acuerdo con lo que se ha mencionado, es importante considerar alternativas para reducir el estrés laboral. Los psicólogos desempeñan una labor importante encaminada a reducir el estrés laboral, esto lo pueden hacer de dos formas: 1) *tratando el estrés a nivel individual* y 2) *rediseñando estructuras de trabajo* (Buendía, 1998; Guillén y Guil, 2000).

### 1) *Intervención individual.*

La intervención individual esta encaminada a dar a conocer al trabajador su nivel de estrés y las consecuencias que éste le acarrea a su salud física y mental e incluye ayudar a los empleados a afrontar el estrés. Las teorías de afrontamiento tales como la relajación o la meditación y la retroalimentación son de gran utilidad.

Otra forma más útil de asesorar a los trabajadores puede ser no sólo entrenarlos en reconocer sus síntomas del estrés, sino también a identificar sus fuentes de estrés, discriminando los estresores susceptibles de cambio de los que no lo fueran. Y en forma complementaria, enseñarlos a utilizar estrategias de administración del tiempo, jerarquización de los problemas, técnicas de negociación, ejercitación de habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva y en general, el desarrollo de mejores relaciones humanas (Ortega, 1999).

Sin embargo, cuando los trabajadores tienen pocas posibilidades de afrontar el estrés cambiando las condiciones laborales, otra forma de enfrentarlo es adoptando creencias cognitivas, es decir, si los trabajadores se preocupan por su desarrollo personal y construyen retos para sí mismos, pueden mantener una orientación activa y no pasiva con su ambiente y de alguna forma lograr visualizar capacidades que les ayuden a conseguir sus metas deseadas, entonces es probable reducir los efectos del estrés a través de un cambio de conducta o adoptando cogniciones que incorporen eustrés en un plan de vida personal.

### 2) *Rediseñar estructuras de trabajo.*

Hay tres métodos que pueden emplear los psicólogos para adecuar la persona al trabajo, los cuales son: a) selección de personal, b) capacitación y c) desarrollo organizacional.

a) El modo más directo es *la selección de personal*, cuyo objetivo es elegir personas para los trabajos con las características requeridas para una labor predeterminada. El análisis de puestos de trabajo puede ser una base razonable para describir los trabajos en términos de capacidades personales requeridas. Después de realizar una evaluación de ambos aspectos, tanto del análisis de

puestos como de la evaluación personal de las capacidades, los candidatos se rechazan si poseen recursos insuficientes o excesivos para el puesto de trabajo.

Aunque es frecuente que las organizaciones a menudo acepten a personas supercalificadas, considerando que los trabajadores con talento posteriormente beneficiarán a la organización, incluso asumen que si bien el puesto inicial no es un reto, éstos ascenderán por medio de la promoción de trabajos que requieran mayor capacidad. Mencionados supuestos son razonables si el trabajo inicial no perdura demasiado o si existen oportunidades de promoción o cambio en la organización. Sin embargo, esto no es común, por lo cual los trabajadores supercalificados muestran insatisfacción, estrés, alto ausentismo y bajo rendimiento.

b) Una segunda adecuación de la persona al trabajo es por medio de la *capacitación*, a través de la cual se pretende que los empleados adquieran o desarrollen habilidades de acuerdo a su puesto de trabajo.

c) *El desarrollo organizacional* permite a los trabajadores de manera individual o agrupados, sugerir modos para mejorar su labor, un método popular ha sido fomentar la participación de los empleados en el manejo de la toma de decisiones, lo cual conduce a mayor satisfacción laboral y reducción del estrés en el trabajo.

Por otra parte, una de las estrategias de afrontamiento al estrés laboral es la denominada *apoyo social o percepción de tener apoyo social*, debido a que permite a los trabajadores utilizar su propia red de relaciones personales y organizativas (asociaciones, sindicatos, etc.) para incrementar su nivel de bienestar personal y de resistencia a las situaciones generadoras de estrés en el ámbito de trabajo (García, 1992; Peñacoba, 2001).

García (1992) hace referencia a que combatir el estrés en el contexto laboral representa una tarea complicada, por ello, una alternativa es la *educación para la salud*, en la cual se considere la prevención de los factores generadores de estrés en el trabajo a través de los mecanismos de acción sindical y de acción institucional de los organismos públicos responsables de la salud pública y laboral. Esta acción educativa de prevención se puede estructurar en tres dimensiones: 1) *personal*, 2) *colectiva* y 3) *organizacional*.

#### 1) *Prevención personal.*

Debido a la diversidad individual, es conveniente extender a todas las personas el conocimiento y la práctica de las técnicas de relajación encaminadas a la reducción de la tensión acumulada en el puesto de trabajo.

## 2) *Prevención colectiva.*

Respecto a la *prevención colectiva*, los distintos organismos y servicios de salud laboral como son: el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los servicios médicos de las empresas y los comités de seguridad e higiene, no solo deben de atender las enfermedades, sino que también deben realizar inspección y detención previa de los factores desencadenantes del estrés, es decir, incorporar la investigación como una de sus funciones, la cual considere los siguientes aspectos:

- a. Incrementar la vigilancia de la salud de los trabajadores mediante un diagnóstico temprano. Lo cual se puede llevar a cabo mediante cuestionarios generales.
- b. Investigar no sólo los problemas que surgen sino también sus causas.
- c. Asesorar a las organizaciones y a los empleados sobre los aspectos en que pueden mejorar las condiciones de trabajo y disminuir las situaciones de riesgo.

## 3) *Prevención dentro de las organizaciones.*

La prevención dentro de las organizaciones se refiere a las relaciones laborales y a la organización del trabajo. En este aspecto a las organizaciones les beneficia participar en la prevención del estrés laboral, porque su crecimiento económico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen no solo de los medios de producción, sino también de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, es decir, del nivel de salud y bienestar de sus empleados (Ortega, 1999). Por ello las organizaciones pueden incorporar los siguientes elementos para prevenir el estrés:

- Lograr y definir los niveles de participación de los trabajadores en la organización y en la toma de decisiones.
- Brindar apoyo social y reconocer las actividades de los empleados.
- Estimular la iniciativa en los trabajadores.
- Eliminar las desigualdades y la discriminación en materia de promoción de las mujeres.

Con relación a la anterior propuesta para prevenir e intervenir en el estrés laboral, Ortega (1999) comenta que las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo, incluyen no solamente los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los

múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores están relacionados por un lado, con el trabajo, el medio ambiente laboral y las condiciones de la organización y por otra parte, con las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, su experiencia y su percepción del mundo, de esta forma se observa que las organizaciones públicas encargadas de la salud laboral muestran indicios de atención al problema del estrés laboral.

Asimismo, Muchinsky (2002) afirma que si bien las investigaciones sobre la eficiencia de los programas de manejo del estrés son escasas en comparación con los estudios realizados en otros aspectos del estrés, se tienen indicadores de que los programas han tenido éxito y han mostrado reducciones significativas en el estrés laboral y en los indicadores psicofisiológicos.

Es importante abordar el tema del estrés laboral, porque se debe tener en cuenta que la actividad ocupacional, cuando se desempeña con éxito, tiene un efecto positivo. Por una parte, el individuo en el trabajo aporta esfuerzo, tiempo, habilidades, etc. y recibe a cambio compensaciones no solo económicas sino también psicológicas y sociales que contribuyen a satisfacer sus propias necesidades humanas.

## **2.2 DESEMPEÑO LABORAL.**

### **2.2.1 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.**

Desempeño laboral es sinónimo de comportamiento que es lo que hace la gente y que puede ser observado. *El desempeño son las acciones de los empleados consideradas importantes para cumplir las metas de una organización y puede ser medido en términos de lo que hace cada individuo (esto es, el nivel de su contribución) (Muchinsky, 2002).*

Toro (1996) considera que el desempeño laboral es una acción (o conjunto de acciones) de una persona, dirigida a la obtención de un resultado específico (o conjunto de resultados), que tiene lugar en un momento particular y está condicionada por un conjunto de factores que conforman el contexto.

Por lo tanto, en la evaluación del desempeño se requiere que se asignen números o etiquetas "excelente", "bueno", "medio" y "escaso" a aspectos o dimensiones de la conducta de un trabajador en un puesto de trabajo (Gómez, Balkin y Cardy, 2000).

De acuerdo con Guillén y Guil (2000) la evaluación del desempeño puede ser entendida como un acto que contribuye a configurar “una realidad”, y que ésta será, en todo caso, una realidad construida e interpretada.

## 2.2.2 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Para Muchinsky (2002) existen dos razones por las cuales las organizaciones evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores.

Una de las razones es que con base en la evaluación del desempeño, los centros de trabajo pueden *mejorar la calidad de las decisiones organizacionales*, que involucra aumento de salarios, ascensos o despidos. Además, la evaluación del desempeño favorece a que el área de recursos humanos cumpla con el propósito de ajustar las contribuciones de los empleados a los objetivos de la organización.

La segunda razón es que las evaluaciones del desempeño, pueden *alentar a los trabajadores a desarrollar sus fortalezas*. De esta forma, la retroalimentación precisa a los empleados sobre el desempeño laboral ayuda a mantener altos niveles de motivación en el trabajo.

Es decir, la información que las organizaciones obtienen de la evaluación del desempeño la utilizan para: I) la capacitación, II) la administración de sueldos y salarios, III) la asignación de los puestos de trabajo, IV) los ascensos y V) los despidos (William, Werther y Davis, 2000; Gómez, Balkin y Cardy, 2000; Guillén y Guil, 2000).

- I. *Capacitación*. Con base en los resultados de la evaluación del desempeño a los empleados se les brinda retroalimentación, en la cual se destacan las fortalezas y las debilidades de los trabajadores. De esta manera la organización convierte las debilidades de los trabajadores en los objetivos de la capacitación.
- II. *Administración de sueldos y salarios*. Las organizaciones pueden evaluar el desempeño con el objetivo de incrementar el salario.
- III. *Asignación de los puestos de trabajo*. En este aspecto la evaluación del desempeño se utiliza para ubicar a los empleados nuevos. En algunas organizaciones al ingresar un trabajador, en primera instancia se expone a un período de formación y al término del mismo, se evalúa y con base en ello se decide el puesto en el cual se coloca de acuerdo a sus habilidades.
- IV. *Ascensos*. Las evaluaciones identifican a los empleados que se desempeñan mejor, por lo tanto, un trabajador que no puede rendir bien en su puesto actual no puede ser considerado para un ascenso.

- V. *Despidos*. En algunos centros de trabajo el bajo desempeño es una razón por la cual un empleado puede ser despedido, lo que puede determinarse mediante la evaluación del desempeño.

Asimismo, la evaluación del desempeño también es útil para validar pruebas que los psicólogos industriales elaboran. Se ha encontrado que los resultados de la evaluación del desempeño con fines de investigación son más útiles y menos tendenciosos, en contraste a cuando se realiza una evaluación con fines administrativos.

A continuación se mencionan los métodos utilizados para medir el desempeño laboral.

### 2.2.3 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO.

Para llevar a cabo la evaluación del desempeño, la información se puede obtener mediante tres métodos: A) el utilizado en trabajos relacionados con la producción, B) el aplicado en trabajos que no están relacionados con la producción y C) el realizado por medio de las autoevaluaciones.

A) Método de evaluación del desempeño utilizado en trabajos relacionados con la producción.

Guillén y Guil (2000) lo denominan *método objetivo de producción* que se refiere al número de unidades producidas por los empleados, esta forma de evaluación del desempeño no es completa, debido a que la variabilidad en el desempeño puede deberse a factores contextuales que van más allá del control del individuo.

Gómez, Balkin y Cardy (2000) nombran a este mismo método como *evaluación a través de resultados*, en el que los evaluadores juzgan los resultados obtenidos por los trabajadores, por ejemplo, la cantidad de ventas o el número de productos elaborados.

Mientras que William, Werther y Davis (2000) se refieren al mismo método como *medición objetiva del desempeño*, por norma general, las mediciones objetivas tienden a ser cuantitativas. Se basan en aspectos como el número de unidades producidas, el número de unidades que resultan defectuosas, la tasa de ahorro de materiales, la cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemática y precisa.

B) Método de evaluación del desempeño utilizado en trabajos no relacionados con la producción.

El método indirecto se utiliza cuando el evaluador se basa en elementos o situaciones hipotéticas para evaluar a los empleados, son calificaciones que pueden considerarse opinión del evaluador (William, Werther y Davis 2000).

Un instrumento mediante el cual se evalúa el desempeño laboral con base en el juicio de los evaluadores son las *escalas gráficas de evaluación*, en las cuales a los individuos se les califica sobre una cantidad de características o factores. El calificador juzga qué tanto de cada uno de los factores tiene un individuo, se utiliza una escala de cinco a siete puntos y el número de factores varía entre cinco y veinte. Las dimensiones más comunes que se califican son la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la cooperación y la motivación (Muchinsky, 2002).

Asimismo, Gómez, Balkin y Cardy (2000) lo denominan *instrumento de evaluación a través de rasgos*, en el que los evaluadores realizan juicios sobre las características consistentes y permanentes de los empleados. Los rasgos son considerados como la descripción de un conjunto de tendencias de comportamiento.

Mientras que William, Werther y Davis (2000) la nombran *escalas de puntuación* y mencionan que entre las ventajas de esta técnica se encuentran la facilidad de su diseño, la sencillez de impartirlo, el hecho de que los evaluadores requieren poca capacitación para administrarlo y se puede aplicar a grupos grandes de empleados. Una desventaja es que no se evalúan aspectos específicos de un puesto de trabajo, con el fin de que puedan evaluarse puestos de diversos tipos.

Por otra parte, una evaluación indirecta del desempeño se puede realizar mediante la consulta a los *datos del área de personal* de las organizaciones, donde los tres índices comunes de desempeño son el ausentismo, la rotación y los accidentes. En este aspecto cabe señalar que al igual que los datos objetivos de producción, no brindan una imagen integral del desempeño de un empleado (Muchinsky, 2002).

C) Las autoevaluaciones un método para evaluar el desempeño laboral.

Gómez, Balkin y Cardy (2000) enfatizan que las autoevaluaciones permiten a los empleados proporcionar información al proceso de evaluación, además de ayudar a profundizar en las causas de los problemas.

Cuando los empleados efectúan autoevaluaciones se puede alentar el desarrollo individual. Uno de los aspectos más importantes de las autoevaluaciones radica en la participación de los empleados y su dedicación al proceso de mejoramiento (William, Werther y Davis, 2000; Campbell y Lee, 1988).

En las autoevaluaciones el instrumento que se utiliza es algún tipo de escala gráfica de evaluación.

Cuando es necesario utilizar métodos subjetivos para la medición del desempeño, se pueden reducir las posibilidades de distorsión mediante la capacitación, la retroalimentación y una selección adecuada de las técnicas de evaluación (William, Werther y Davis, 2000).

Para las organizaciones el desempeño laboral de los empleados es de gran importancia, porque de ello depende su eficacia y la calidad de sus productos o servicios que brinden a los consumidores y/o usuarios. Sin embargo, en el ambiente laboral puede haber factores como: Ineficaces relaciones con los compañeros de trabajo, poco control de la situación laboral, carga laboral, etc. que ocasionen estrés e insatisfacción laboral a los trabajadores y por lo tanto repercusión en su desempeño. Otro aspecto a considerar es que a través del trabajo el ser humano necesita cubrir una serie de necesidades tanto psicológicas como económicas y sociales para ser productivo, tema del cual se hablará en el siguiente capítulo.

### **3. SATISFACCIÓN LABORAL.**

#### **3.1 ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

En la era de la administración científica, al empleado se le consideraba una máquina más del equipo, a la gerencia no le interesaba el personal, debido a que una máquina carece de actitudes y sentimientos. En esa época la industria trataba de aumentar la producción con la creación de métodos de selección más eficaces (Shultz, 1991).

Todo esto cambió radicalmente con la escuela de las relaciones humanas. Este enfoque puso de manifiesto que la productividad humana no dependía tan sólo de sus habilidades y conocimientos. Los trabajadores demostraron que sus sentimientos y actitudes hacia sus actividades repercutían en el desempeño de los mismos.

Este hecho propició que las organizaciones emprendieran esfuerzos para medir las actitudes y adiestrar a los supervisores para que mostraran sensibilidad ante los sentimientos del personal. Se estimó que, si la satisfacción con el trabajo podía mejorarse, también era posible elevar la calidad del desempeño.

En la actualidad algunas empresas consideran que la estrategia de medir la satisfacción laboral representa para el empleado un tipo de comunicación ascendente y una oportunidad de expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de las organizaciones pueden saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así pueden mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según los resultados que obtienen.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor desempeño del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización (Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, 2000).

Guillén y Guil (2000) plantean que los diversos estresores que padecen los trabajadores ya sean provenientes de fuentes externas o internas (rol ambiguo, malas relaciones con los jefes, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal) ocasionan la disminución de la satisfacción laboral.

Asimismo, Ferrer y Caruana (1989) encontraron que altos niveles de estrés en el trabajo tienen un efecto negativo en la satisfacción y en el bienestar psicológico.

Mientras que Travers y Cooper (1997) comentan que una de las manifestaciones más relevantes que tiene el estrés laboral en los docentes es la insatisfacción en el trabajo.

La relación en estrés y satisfacción laboral se puede explicar mediante la percepción que tienen los empleados de los estresores laborales, los cuales pueden ocasionar insatisfacción laboral, si los trabajadores perciben a las demandas como excedentes a sus capacidades para afrontarlas.

### 3.2 CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

A continuación se presentan algunas definiciones sobre satisfacción laboral:

Para Robbins (1999) la satisfacción en el trabajo es una "actitud general del individuo hacia su trabajo", considerando que el trabajo de una persona es mucho más que las actividades asignadas al puesto que desempeña. Los trabajos requieren la interacción con los compañeros y los jefes, seguir las reglas y las políticas organizacionales, cumplir con estándares de desempeño y vivir con condiciones de trabajo que a menudo son inferiores a lo ideal.

Daft y Steers (1992) señalan que *la satisfacción en el trabajo es el resultado de lo que una persona desea o espera obtener del trabajo en comparación con lo que realmente recibe.*

Dessler (1991) define a la satisfacción en el trabajo como "el grado de placer, bienestar o felicidad que una persona siente en relación con su empleo".

Locke en 1976 (Daft y Steers, 1992) la define como "un estado emocional placentero o positivo, resultado de la evaluación de la experiencia en el trabajo".

El concepto de actitud se ha incluido en los conceptos de satisfacción laboral, debido a que algunos autores consideran que a través de ésta se puede observar o medir el grado de satisfacción laboral. Se entiende que actitud es una serie de creencias, sentimientos y tendencias hacia algún objeto o situación que guían el comportamiento de una persona.

Las actitudes están integradas por tres componentes: 1) Cognoscitivo, 2) afectivo y 3) conductual.

1) Cognoscitivo, que se relaciona con las creencias e ideas que un individuo tiene acerca de una persona, objeto o situación.

2) **Afectivo**, tiene que ver con los sentimientos que el individuo manifiesta hacia la persona, objeto o situación.

3) **Conductual**, que se relaciona con el comportamiento que un individuo tiene respecto a la persona, objeto o situación como resultado de las respuestas afectivas.

En términos generales, satisfacción laboral es una reacción afectiva hacia el trabajo que depende del individuo y del medio ambiente laboral. Por lo cual, la satisfacción o insatisfacción dependerá en gran medida de la estructura de personalidad del trabajador, de la imagen que tenga de sí mismo, de las oportunidades de autodesarrollo y de las condiciones laborales.

Considerando que el grado de satisfacción o insatisfacción laboral que percibe una persona al desempeñar un trabajo depende de los factores antes descritos, se han generado una serie de teorías que han tratado de esclarecer este proceso evaluativo del individuo.

A continuación se exponen una serie de teorías que intentan explicar cómo actúan estos factores.

### **3.3 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

#### **1) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.**

En su teoría motivacional Maslow (1987) sugiere que las personas son poseedoras de una tendencia intrínseca y positiva al crecimiento o autoperfección, que incluye tanto los motivos de carencia como los motivos de crecimiento o desarrollo.

Según la Teoría de Maslow en cada individuo existe una jerarquía de cinco necesidades, mismas que se esfuerza por satisfacer de acuerdo al siguiente orden: 1) necesidades fisiológicas, 2) necesidades de seguridad, 3) necesidades sociales, 4) necesidades de autoestima y 5) necesidades de autorrealización.

- 1) **Necesidades fisiológicas.** Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o el calor), o el deseo sexual (reproducción de la especie). También se denominan necesidades biológicas o básicas, que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

- 2) Necesidades de seguridad. Éstas llevan a la persona a protegerse de cualquier peligro. La búsqueda de protección frente a la amenaza o a la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible, son manifestaciones típicas de estas necesidades. Surgen en el comportamiento humano cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas.
- 3) Necesidades sociales. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad. Son las necesidades de asociación, participación y aceptación por parte de los colegas, también están relacionadas con la amistad y el amor. Surgen en el comportamiento cuando las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan satisfechas.
- 4) Necesidades de autoestima. Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona. Incluye la seguridad, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede provocar sentimientos de inferioridad, debilidad y dependencia.
- 5) Necesidades de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas; se hallan en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial.

La teoría de Maslow supone que las necesidades de las personas afectan su comportamiento de acuerdo con dos principios: a) de carencia y b) de progresión.

- a) De carencia. Considera que una necesidad satisfecha no motiva ningún comportamiento; sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encamina hacia el logro de los objetivos.
- b) De progresión. Las cinco categorías de necesidades existen en un estricto orden jerárquico, es decir una necesidad en un nivel dado, solo se activará cuando el nivel inferior ha sido satisfecho.

Las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y de autoestima no motivan al comportamiento cuando se han satisfecho; por su parte, las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, puesto que cuando más recompensas obtenga la persona, más importantes se vuelven y deseará satisfacer dichas necesidades cada vez más. Sin embargo, no todos los individuos consiguen llegar al nivel de autorrealización, ni siquiera al nivel de autoestima, ya que éstos son éxitos individuales.

Hellriegel, Slocum y Woodman (1998) y Robbins (1999) opinan que el nivel de jerarquía propuesto por Maslow se basa en los valores culturales de Estados Unidos. Sin embargo, quizás en países como Japón, Grecia y México, donde las características de evitar la incertidumbre son fuertes, la necesidad de seguridad estaría hasta arriba de la jerarquía de necesidades.

Dunham y Smith (1989) mencionan que el modelo de Maslow resume las etapas por las cuales han pasado las estrategias empleadas para entender la motivación en las organizaciones. Así, los primeros intentos para motivar a los trabajadores o para proporcionarles satisfacción en el trabajo se dirigieron a los niveles inferiores de las necesidades humanas.

## 2) Modelo ERG de Alderfer.

Clyton Alderfer en 1975 (Chiavenato, 2000) está de acuerdo con Maslow en que las personas tienen una jerarquía de necesidades. Sin embargo, en lugar de las cinco categorías de necesidades señaladas por Maslow, el modelo ERG sostiene que las personas tienen tres grupos de necesidades fundamentales: I) básicas, II) de relación y III) de crecimiento. Alderfer las describe de la siguiente forma:

- I. Necesidades básicas o necesidades materiales. Son las que se satisfacen con el alimento, el aire, el agua, la vivienda y la seguridad física. Las cuales se satisfacen en el trabajo por medio de la remuneración, las prestaciones y las condiciones de trabajo.
- II. Necesidades de relación. Se refiere a las interacciones con otras personas y a las satisfacciones que ello produce a través del apoyo, emocional, el respeto, el reconocimiento y del sentido de pertenencia al grupo. En el trabajo, son las que se satisfacen al establecer y mantener relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, superiores, subordinados, amigos y familia.
- III. Necesidades de crecimiento. Los individuos las expresan por medio de sus aspiraciones a fin de encontrar oportunidades de desarrollo personal. En el trabajo se logran cuando se realizan contribuciones creativas o productivas, es decir, las personas satisfacen esta necesidad cuando aprovechan al máximo sus capacidades.

La clasificación de la teoría de las necesidades es similar a la de Maslow. Sin embargo, los dos modelos difieren en sus puntos de vista acerca de la satisfacción de los grupos de necesidades. Maslow afirma que las necesidades no satisfechas son motivadoras y que la siguiente necesidad de nivel más alto no se activa sino hasta satisfacerse el nivel anterior. Por lo tanto, la persona asciende por la jerarquía de necesidades conforme satisface cada grupo del nivel inferior.

Por el contrario el modelo ERG señala que, además de este proceso progresivo de satisfacción, es posible que varias necesidades estén actuando simultáneamente como motivadoras, en las cuales funciona un proceso de frustración-regresión. Por ejemplo, si una persona se frustra de manera constante en sus intentos por satisfacer las necesidades de crecimiento, las necesidades de relación surgen de nuevo como una fuerza motivadora (Shultz, 1991).

En términos del trabajo se puede mencionar que cuando un empleado siente una necesidad y no la satisface, renuncia a ella y se centra en otra a fin de compensar el fracaso.

### 3) Teoría de Herzberg.

Herzberg, 1959 (Furnham, 2001; Chiavenato, 2000; Hellriegel, Slocum y Woodman, 1998) basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo. Según Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores: a) Factores higiénicos y b) Factores motivacionales.

- a) Factores higiénicos. Son las condiciones ambientales del trabajo como son: el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, el reglamento interno, etc.

La expresión higiene denota prevención, por lo cual cuando éstos factores son óptimos evitan la insatisfacción de los trabajadores. Sin embargo, su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera esencial y perdurable.

- b) Factores motivacionales. Tienen relación con el contenido del puesto de trabajo, es decir con las tareas y los deberes. El término motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, los cuales se manifiestan en la ejecución de tareas y en actividades que constituyen un gran desafío. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de forma duradera hasta niveles de excelencia y por el contrario cuando son precarios provocan la pérdida de la satisfacción laboral.

En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que la satisfacción en el puesto de trabajo esta en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del mismo (factores motivadores). Mientras que la insatisfacción en el puesto de trabajo depende del ambiente, es decir, del tipo de supervisión, de la relación entre colegas, etc. (factores higiénicos).

El modelo motivación-higiene también afirma que la satisfacción y el descontento no forman un solo continuo, sino que constituyen procesos separados y diferentes. Por lo tanto, de acuerdo con éste modelo, una persona puede estar satisfecha y descontenta al mismo tiempo.

### **3.4 CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.**

En la satisfacción laboral los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia como son las siguientes características personales: 1) edad, 2) sexo, 3) antigüedad en el trabajo, 4) personalidad y 5) nivel ocupacional. A continuación se describirán cada uno de éstos aspectos (Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, 2000; Robbins, 1999; Shultz, 1991).

1) Edad. En términos generales, la satisfacción laboral aumenta con la edad. La insatisfacción de los trabajadores jóvenes quizás refleja que las expectativas de las nuevas generaciones son mayores en comparación con las expectativas de las generaciones pasadas.

Los jóvenes que trabajan hoy en día desean obtener una realización personal más completa. Cuando se les pregunta lo que quieren obtener de su trabajo, los empleados mencionan factores como la oportunidad de hacer una aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones.

Mientras que las generaciones pasadas, mencionaban el sueldo, la seguridad y los ascensos como meta profesional, éstas son metas externas más fáciles de alcanzar que los objetivos internos de realización y satisfacción personal. De ahí que muchos jóvenes se sientan decepcionados cuando empiezan a trabajar, ya que no encuentran en su actividad el interés y la oportunidad de asumir responsabilidades.

Es interesante indagar por qué la satisfacción laboral aumenta con la edad a pesar de que la reacción inicial fue negativa, cuando se ha preguntado a los empleados cuántas veces dejan su trabajo y al hacerlo tienen la sensación de haber alcanzado un logro, el porcentaje de los que contestan afirmativo aumenta con la edad.

Las explicaciones que se dan al respecto son: en primer lugar, el sentido de la realidad (o resignación) se impone conforme envejecen los trabajadores, éstos renuncian a la búsqueda de la realización personal y de un trabajo interesante, de modo que consiguen sentirse menos insatisfechos. Quizás el adoptar una actitud realista ante la vida, se deba a que su familia y los motivos económicos los obligan a permanecer en una organización.

En segundo lugar, los trabajadores de mayor edad tienen más oportunidades de encontrar gusto y autorrealización en su puesto que los más jóvenes que inician su carrera laboral. La edad y la experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismos, autoestima y más responsabilidades; de esa manera los empleados experimentan la sensación de un logro más completo.

2) Sexo. En este aspecto las mujeres están más insatisfechas que los varones. Además les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra gran interés. Por ejemplo, las mujeres necesitan sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe, en cambio los hombres se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro.

Asimismo, las motivaciones y las satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a las de los ejecutivos, éstas obtienen más satisfacción con su trabajo, mientras que otras mujeres se sienten realizadas con su rol de madre, esposa y ama de casa.

3) Antigüedad en el trabajo. La relación existente entre la satisfacción en el trabajo y la antigüedad, es compleja. En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse muy contento, debido a que en esta etapa el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas les producen estimulación e interés. Además, quizá el trabajo parezca atractivo simplemente por ser una actividad nunca antes realizada.

Aunque la satisfacción laboral inicial suele desvanecerse, esto puede evitarse si el empleado recibe pruebas constantes para su progreso y crecimiento. Es decir, después de años en el trabajo es frecuente que el empleado empiece a desmoralizarse; esta actitud se debe a que no avanza con la rapidez que desearía.

4) Personalidad. Al parecer existe una relación positiva entre una constante insatisfacción con el trabajo y un equilibrio emocional deficiente.

5) Nivel ocupacional. Cuanto más alta sea la jerarquía de un cargo mayor será la satisfacción laboral, por ejemplo, los ejecutivos muestran más gusto por su trabajo que los supervisores y éstos, a su vez, más que sus subordinados. En términos generales, a un nivel superior corresponde más autonomía, interés y responsabilidad.

### **3.5 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Para medir la satisfacción laboral se emplean dos tipos de cuestionarios los generales y los específicos. Los primeros tratan de medir la satisfacción de forma global, en esta evaluación los sujetos deben contestar que tan satisfechos

están con su trabajo considerando todos los aspectos desde los jefes, las prestaciones, el ambiente laboral, etc. Los segundos evalúan la satisfacción pero solo toman en cuenta algunas dimensiones como el espacio físico, las prestaciones, el salario, etc. (Furnham, 2001).

Un método que se utiliza junto con el cuestionario es la entrevista personal, en ella los empleados discuten varios aspectos de sus tareas con el supervisor y/o con el entrevistador del departamento de recursos humanos.

Otro método para medir la satisfacción laboral, es por medio de un test que consiste en completar oraciones, en el cual al trabajador se le muestra una lista de frases que debe terminar, por ejemplo: "Mi puesto es \_\_\_\_" o "Mi puesto debería ser \_\_\_\_".

También se utiliza el método de incidentes críticos, se denomina así porque durante una entrevista, se le pide a los empleados que describan tanto los incidentes laborales que han tenido así como las situaciones cuando han sentido mucho entusiasmo en relación con su trabajo (Shultz, 1991).

Con base en lo anterior se puede mencionar que la satisfacción laboral depende tanto de factores en el ambiente laboral como de factores inherentes a los trabajadores como son sus expectativas, el análisis de ambos factores es lo que lleva a los trabajadores a sentirse satisfechos e insatisfechos con su trabajo.

Cabe resaltar que para mejorar la satisfacción laboral de los empleados debe contemplarse que el ser humano necesita no solo satisfacer sus necesidades básicas sino también sus necesidades psicológicas de autoestima y autorrealización.

Para finalizar, se puede decir que el estrés provoca insatisfacción laboral, lo cual afecta al desempeño de los trabajadores en cuanto a calidad y cantidad del mismo.

## **4. MÉTODO.**

### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

¿En qué forma se relaciona el estrés con la satisfacción laboral y el desempeño?

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la edad?

¿El estrés es diferente de acuerdo al sexo y estado civil?

¿El apoyo personal, laboral y social es distinto de acuerdo al sexo?

¿La satisfacción laboral difiere respecto a la edad?

### **4.2 OBJETIVOS.**

- Analizar la relación que existe entre estrés, satisfacción laboral y desempeño en profesores de preescolar, primaria, secundaria y bachillerato.
- Analizar la relación entre estrés laboral y la edad.
- Determinar si el estrés es diferente respecto al sexo y estado civil.
- Determinar si el apoyo personal, laboral y social es diferente de acuerdo al sexo.
- Determinar si la satisfacción laboral difiere respecto a la edad.

### **4.3 TIPO DE ESTUDIO.**

El tipo de investigación es correlacional, porque no se manipularon las variables y se observaron en su contexto natural.

### **4.4 HIPÓTESIS.**

1. Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés y satisfacción laboral.
2. Los niveles de estrés están relacionados con el desempeño laboral de las personas.
3. Hay una relación estadísticamente significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral.

4. Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la edad.
5. Los niveles de estrés serán estadísticamente significativos dependiendo del sexo.
6. El nivel de estrés será estadísticamente significativo dependiendo del estado civil.
7. Los niveles de apoyo serán estadísticamente significativos dependiendo del sexo.
8. La satisfacción laboral será estadísticamente significativa dependiendo de la edad.

#### **4.5 VARIABLES.**

VARIABLES psicológicas:

- ✧ Estrés: personal, social y laboral.
- ✧ Apoyo: personal, social y laboral.
- ✧ Satisfacción laboral: Con el trabajo mismo, con los compañeros, con los jefes, con las promociones y con el salario y las prestaciones.

VARIABLES organizacionales:

- ✧ Desempeño laboral: Cantidad, calidad, moral/actitud, disciplina, trabajo en equipo, responsabilidad, asistencia, iniciativa, organización, eficiencia, ritmo y cooperación.

VARIABLES categóricas:

- ✧ Sexo: Masculino, femenino.
- ✧ Estado civil: Soltero, casado.
- ✧ Edad.

#### **4.6 DISEÑO.**

El diseño de la investigación es transeccional correlacional, el cual permite "describir las relaciones entre las variables en un momento determinado" (Baptista, Hernández, Fernández, 1998).

## 4.7 POBLACIÓN.

La muestra que se utilizó fue incidental y estuvo conformada por 111 profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y bachillerato.

## 4.8 INSTRUMENTOS.

1. Encuesta SWS-Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo, elaborada por Gutiérrez y Ostermann (1994).

Es una prueba de lápiz y papel autoaplicable que lleva de 30 a 45 minutos en contestar. Esta conformada de 200 reactivos y dividida en ocho escalas cada una contiene 25 afirmaciones con aspectos positivos (apoyos) y negativos (estresores) en las dimensiones social, laboral y personal, también incluye las escalas para evaluar buena salud mental y salud mental pobre.

Las opciones de respuesta para cada reactivo son: A) Nunca, B) Casi nunca, C) Ocasionalmente, D) Frecuentemente y E) Muy frecuentemente. En México 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS-Survey obteniendo un alfa de Cronbach por subescala de 0.913 a 0.963, en una población de N=3,270 trabajadores, además los valores de consistencia interna fluctuaron entre .78 y .90 (Gutiérrez, Ito, Contreras y Atenco, 1995).

A continuación se describen las escalas que conforman el instrumento (Gutiérrez, Contreras e Ito, 2003):

- ☞ Salud mental pobre (SP), estos reactivos incluyen los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con la inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado, dañino y perjudicial.
- ☞ Buena salud mental (BS), en estos reactivos se refleja el comportamiento de un individuo optimista, positivo, relajado, ecuánime, quien mantiene una alta autoestima, buena salud y una actitud y porte apropiado con los demás.
- ☞ Estrés en el trabajo (ET), esta escala incluye factores de estrés en el lugar de trabajo que son debidos a la naturaleza del mismo, a las condiciones de trabajo, a conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, a conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades de autorrealización.

- ↯ Apoyo en el trabajo (AT), los reactivos incluyen condiciones de trabajo que proporcionan plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables.
- ↯ Estrés personal (EP), estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamientos (que incluyen emociones) que generan culpa, fracasos e ineffectividad, y comportamientos socialmente inapropiados, como: evitación, proyección y reserva extrema.
- ↯ Apoyo personal (AP), estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamental consistente con actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de la vida (buenas estrategias de afrontamiento a los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes consigo mismo en la propia situación de vida.
- ↯ Estrés social (ES), estos reactivos comprenden situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras, entre otros.
- ↯ Apoyo social (AS), se refiere a la ayuda proporcionada por amigos y parientes que le dan a la persona que está bajo situación de estrés, un confort tanto físico como psicológico. Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo que incluye tanto relaciones compatibles, útiles y satisfactorias como condiciones de vida confortables y protegidas.

## 2. La Forma de Evaluación del Desempeño SWS-Survey (Gutiérrez y Ostermann, 1994).

Este instrumento mide 12 factores del desempeño laboral que son:

- 1) CANTIDAD de trabajo, del total de funciones que debe desempeñar un trabajador en su puesto la proporción que realiza.
- 2) CALIDAD la omisión de errores, la forma en cómo realiza sus funciones un empleado, de manera adecuada y precisa con base en los lineamientos de la organización.
- 3) MORAL / ACTITUD que se tiene hacia el trabajo, la organización y de manera personal, se refiere a los hábitos que el trabajador muestra como la puntualidad y la responsabilidad, así como el interés o desinterés hacia su trabajo.

- 4) DISCIPLINA si el empleado sigue las reglas, hace referencia al cumplimiento de los lineamientos o políticas de la organización.
- 5) TRABAJO EN EQUIPO, participación en los trabajos de grupo, la disponibilidad que muestra un trabajador hacia las actividades a realizar en conjunto así como su aportación a los mismos.
- 6) RESPONSABILIDAD capacidad de trabajar sin supervisión, se refiere a la forma en cómo responde un trabajador a sus obligaciones de acuerdo a su puesto de trabajo.
- 7) ASISTENCIA llegar a tiempo y permanecer dentro del horario de trabajo, se relaciona con la puntualidad y con la finalización de las jornadas de trabajo.
- 8) INICIATIVA trabajar por su cuenta más de lo especificado, son las aportaciones extra que el empleado hace a su trabajo partiendo de sus conocimientos y habilidades.
- 9) ORGANIZACIÓN, si es limpio y ordenado, la estructura con la cual el trabajador se desenvuelve en su puesto de trabajo.
- 10) EFICIENCIA, se refiere al uso adecuado tanto del tiempo como de los materiales que utiliza el empleado al desarrollar sus labores.
- 11) RITMO, si es rápido, dispuesto y se encuentra alerta.
- 12) COOPERACIÓN, si el trabajador realiza su trabajo sin quejas para cumplir con los fines de la organización.

Cada factor puede ser calificado como pobre, adecuado, superior o excelente. El tiempo de aplicación es de aproximadamente 10 minutos.

### 3. Escala de Satisfacción Laboral (García, 1985).

La validez del instrumento elaborado por García obtuvo un alfa de Cronbach de .63 a .75. Consta de 22 reactivos, el tiempo de aplicación es de aproximadamente 10 minutos y las opciones de respuesta son: a) Totalmente de acuerdo, b) De acuerdo, c) Indeciso, d) En desacuerdo y e) Totalmente en desacuerdo.

Evalúa cinco categorías:

- a) Trabajo mismo, se refiere a las actividades y funciones que desempeña la persona en un puesto.
- b) Satisfacción con los compañeros, estos reactivos representan la relación que el empleado establece con las personas que convive y colabora en el ambiente laboral.
- c) Satisfacción con los jefes, esta escala hace referencia a la relación que la persona establece con sus superiores.
- d) Satisfacción con las promociones, este factor se refiere a la posibilidad del empleado de ser ascendido a un puesto de nivel superior al que ocupa en la actualidad.
- e) Satisfacción con el salario y prestaciones, se refiere a la remuneración en efectivo o en especie que se otorga al empleado a cambio del desempeño en algún trabajo.

#### **4.9 PROCEDIMIENTO.**

Se aplicó de forma individual y en algunos casos de forma grupal la Encuesta SWS-Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo, la Escala de Satisfacción Laboral y la Forma de Evaluación del desempeño SWS-Survey a los profesores en sus centros de trabajo, explicando el objetivo de la presente investigación y las instrucciones de cada instrumento. Adicionalmente, se tomó la presión arterial con el esfigmomanómetro digital, aunque para la presente investigación este dato no fue considerado.

#### **4.10 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.**

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

1. Estadística descriptiva para determinar el comportamiento de las variables sociodemográficas.
2. Correlación producto momento de Pearson que indica el grado en que el cambio en una variable esta relacionado a un cambio en la otra variable.
3. La prueba T de student que permite realizar comparación entre las medias de dos grupos independientes.

4. Análisis de varianza (ONEWAY) para varios grupos independientes para encontrar diferencias entre varios grupos con respecto al cruce de variables categóricas.

5. Prueba post-hoc de Tukey, la cual permite conocer entre que grupos con n diferentes hay diferencias significativas con base en los datos obtenidos en el análisis de varianza.

## 5. RESULTADOS.

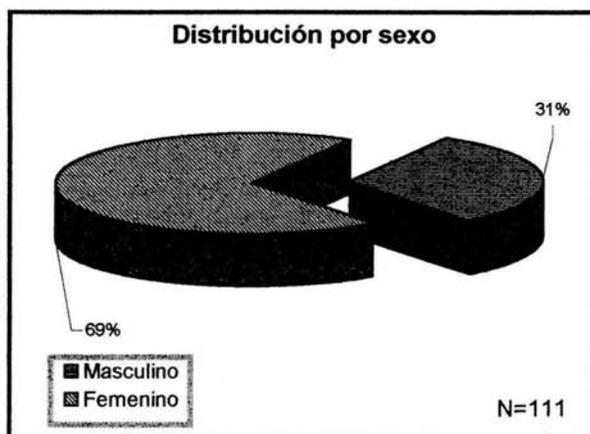
A continuación se describen los resultados obtenidos en la presente investigación. Primero se presenta el análisis descriptivo para conocer el comportamiento de la muestra, para el cual se tomaron los porcentajes de cada una de las variables sociodemográficas.

Después se explican los datos obtenidos en la correlación de los instrumentos estrés, satisfacción laboral y desempeño. De igual forma, se muestran los resultados obtenidos en la correlación entre estrés laboral y edad.

Del mismo modo, se puntualizan los resultados de la prueba t de Student para determinar diferencias entre sexo y estado civil respecto a estrés, así como diferencias en sexo referente al apoyo (personal, social y laboral). También se exponen los datos obtenidos del análisis de varianza (ONE WAY), para encontrar diferencias en edad respecto a satisfacción laboral.

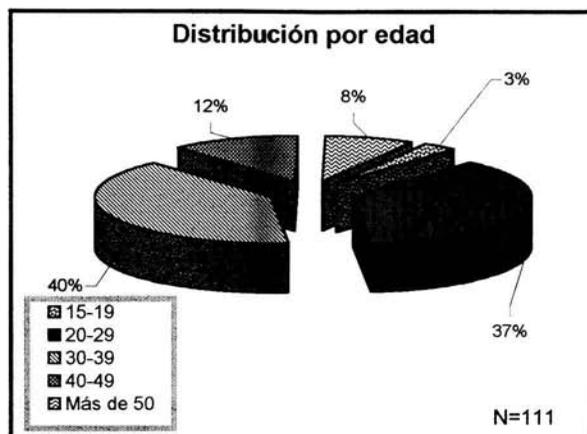
### ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

Gráfica 1. Distribución por sexo.



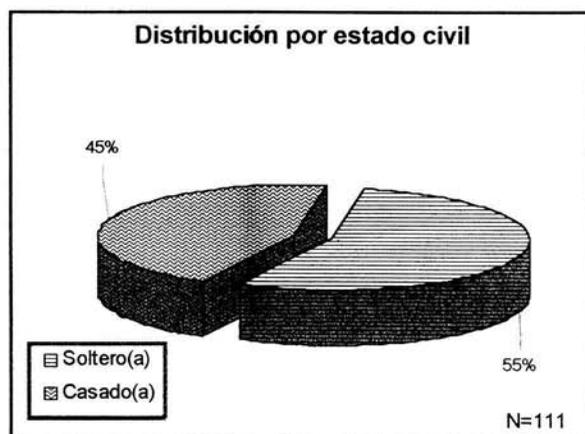
La gráfica 1, muestra que la mayoría de los docentes pertenece al sexo femenino quienes representan el 69% de la población.

Gráfica 2. Distribución por edad.



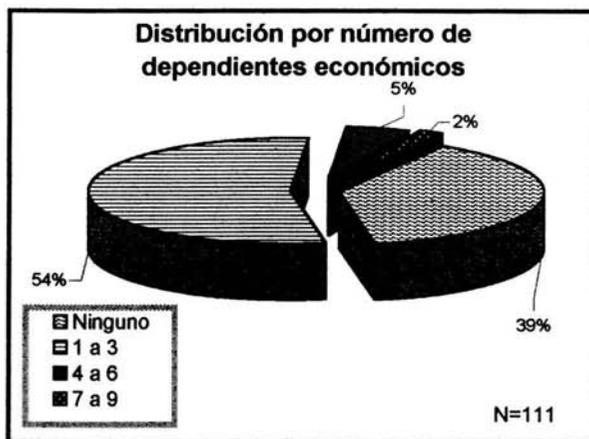
En la gráfica 2, se observa que la edad de los profesores está constituida principalmente en los rangos de 20-29 y 30-39 quienes ocupan el 37% y 40% respectivamente.

Gráfica 3. Distribución por estado civil.



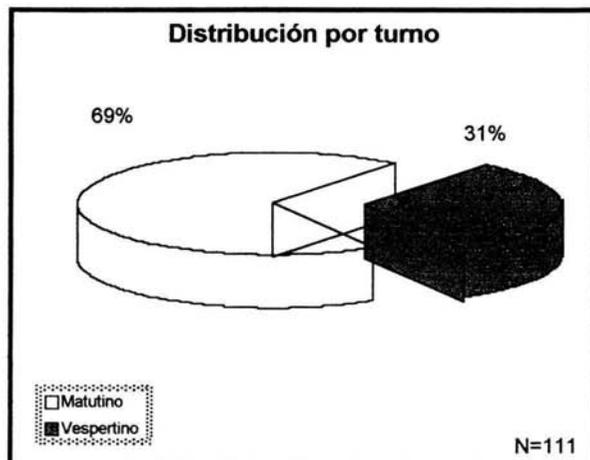
La gráfica 3, muestra que el estado civil que predomina son solteros (as) (55%) y el restante son casados (as) (45%).

Gráfica 4. Distribución por número de dependientes económicos.



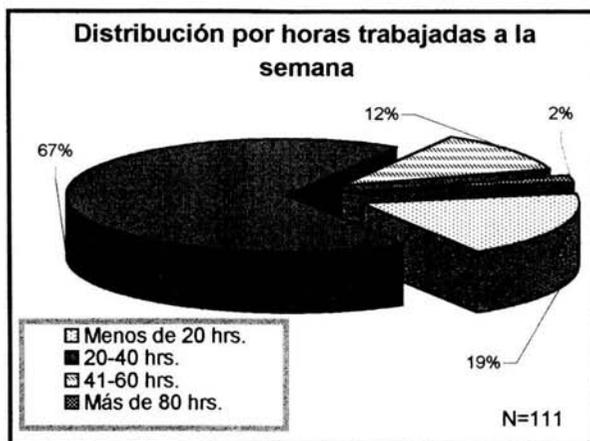
En la gráfica 4, se observa que del 54% de los docentes dependen de 1 a 3 personas, mientras que el 39% no tiene ningún dependiente económico.

Gráfica 5. Distribución por turno.



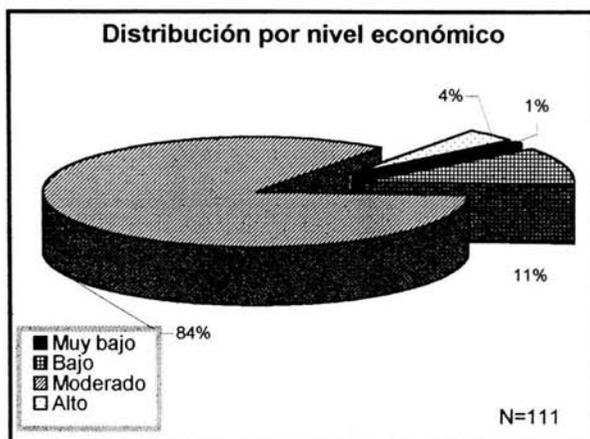
En la gráfica 5, se observa que la mayoría de las personas de la muestra trabajan en el turno matutino (69%).

Gráfica 6. Distribución por horas trabajadas a la semana.



En la gráfica 6, se puede observar que el porcentaje mayor de docentes (67%) trabaja de 20-40 hrs. a la semana.

Gráfica 7. Distribución por nivel económico.



La gráfica 7, muestra que el 84% de los maestros considera que su nivel económico es moderado.

### MEDIAS DE LOS PUNTAJES TOTALES POR ESCALA DEL SWS-SURVEY.

La tabla 1 muestra los baremos para la interpretación de los resultados obtenidos en la escala SWS-Survey (Gutiérrez, Contreras e Ito, 2003).

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

Tabla 1. Baremos para el SWS-Survey.

La tabla 2 representa las medias obtenidas de los puntajes totales de la muestra en cada una de las ocho escalas del SWS-Survey.

GRUPO	SALUD MENTAL POBRE	BUENA SALUD MENTAL	ESTRÉS EN EL TRABAJO	APOYO EN EL TRABAJO	ESTRÉS SOCIAL	APOYO SOCIAL	ESTRÉS PERSONAL	APOYO PERSONAL
PROFESORES	50.45	98.43	57.21	93.83	50.35	92.66	56.05	94.12

Con base en los baremos de la escala SWS-Survey, en la tabla 2, se observa que las medias de las puntuaciones en la escala salud mental pobre, buena salud mental, estrés en el trabajo, social y personal, así como apoyo en el trabajo y social se ubican en el rango medio, mientras que la escala de apoyo personal se localiza ligeramente dentro del rango alto.

## CORRELACIÓN DE PEARSON.

Tabla 3. Correlación entre las escalas del SWS-Survey y el cuestionario de satisfacción laboral.

	Escalas de la Encuesta SWS-Survey							
	Salud Mental Pobre	Buena Salud Mental	Estrés en el trabajo	Estrés Personal	Estrés Social	Apoyo en el trabajo	Apoyo Personal	Apoyo Social
Satisfacción Laboral	-.276**	.294**	-.402**	-.195**	-.375**	.425**	.242**	.342**

\*= $P < .05$  \*\*= $P < .01$ 

La tabla 3, indica la correlación entre la escala SWS-Survey y el cuestionario de satisfacción laboral. Se observa que existe una correlación positiva en buena salud mental (.294\*\*), apoyo en el trabajo (.425\*\*), apoyo personal (.242\*\*) y apoyo social (.342\*\*) con respecto a satisfacción laboral, mientras que se encontró una correlación negativa en salud mental pobre (-.276\*\*), estrés en el trabajo (-.402\*\*), estrés personal (-.195\*) y estrés social (-.375\*\*).

Tabla 4. Correlación entre las escalas de la encuesta SWS-Survey y las categorías del cuestionario satisfacción laboral.

	Escalas de la Encuesta SWS-Survey								
	Salud Mental Pobre (SP)	Buena Salud Mental (SB)	Estrés en el trabajo (ET)	Estrés Personal (EP)	Estrés Social (ES)	Apoyo en el trabajo (AT)	Apoyo Personal (AP)	Apoyo Social (AS)	
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO QUE SE REALIZA	-.243*	.294**	-.281**		-.316**	.411**	.227*	.307**
	SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	-.362**		-.393**	-.247**	-.403**	.272**		.284**
	SATISFACCIÓN CON LOS JEFES		.224*	-.238*		-.216*	.327**	.201*	.260**
	SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES			-.305**					
	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO Y LAS PRESTACIONES	-.192*	.210*	-.298**		-.270**	.267**		

\*= $P < .05$  \*\*= $P < .01$

En la tabla 4, se observa que se obtuvieron las siguientes correlaciones positivas: satisfacción con el trabajo que se realiza y buena salud mental (.294\*\*), apoyo en el trabajo (.411\*\*), personal (.227\*) y social (.307\*\*), mientras que se encontraron correlaciones negativas con salud mental pobre (-.243), estrés en el trabajo (-.281) y social (-.316\*\*).

Por otra parte, satisfacción con los compañeros correlacionó de manera positiva con apoyo en el trabajo (.272\*\*) y social (.284\*\*) y de forma negativa con salud mental pobre (-.362\*\*), estrés en el trabajo (-.393\*\*), personal (-.247\*\*) y social (-.403\*\*).

En cuanto a satisfacción con los jefes se obtuvieron correlaciones positivas en buena salud mental (.224\*), apoyo en el trabajo (.327\*\*), personal (.201\*) y social (.260\*\*) y correlacionó de manera negativa con estrés en el trabajo (-.238\*) y social (-.216\*).

Sin embargo, en satisfacción con las promociones se obtuvo una correlación negativa con estrés en el trabajo (-.305\*\*).

Por último, en satisfacción con el salario y las prestaciones se obtuvieron las siguientes correlaciones positivas con buena salud mental (.210\*) y apoyo en el trabajo (.267\*\*), y correlacionó de forma negativa con salud mental pobre (-.192\*), estrés en el trabajo (-.298\*\*) y social (-.270\*\*).

Tabla 5. Correlación entre las escalas del SWS-Survey y el cuestionario desempeño laboral.

Escalas de la Encuesta SWS-Survey								
	Salud Mental Pobre	Buena Salud Mental	Estrés en el trabajo	Estrés Personal	Estrés Social	Apoyo en el trabajo	Apoyo Personal	Apoyo Social
Desempeño Laboral	-.214*	.383**	-.193*	-.160	-.275**	.344**	.328**	.322**

\*=P< .05 \*\*= P< .01

Como se puede observar en la tabla 5, se obtuvo una correlación positiva en las escalas de buena salud mental (.383\*\*), apoyo en el trabajo (.344\*\*), apoyo personal (.328\*\*) y apoyo social (.322\*\*) respecto al cuestionario de desempeño laboral, por otra parte, *correlacionaron de manera negativa* salud mental pobre (-.214\*), *estrés en el trabajo* (-.193\*) y *estrés social* (-.275\*\*) con desempeño laboral.

Tabla 6. Correlación entre el cuestionario desempeño y satisfacción laboral.

	Satisfacción Laboral
Desempeño Laboral	.269**

\*\*= P&lt; .01

En la tabla 6, se muestra una *correlación positiva* significativa entre *satisfacción y desempeño laboral* (.269\*\*).

Tabla 7. Correlación entre las escalas de la encuesta SWS-Survey y la variable sociodemográfica (edad).

		Escalas de la Encuesta SWS-Survey							
		Salud Mental Pobre	Buena Salud Mental	Estrés en el trabajo	Estrés Personal	Estrés Social	Apoyo en el trabajo	Apoyo Personal	Apoyo Social
VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA	EDAD	-.362**		-.393**	-.247**	-.403**	.272**		.284**

\* = P&lt; .05 \*\* = P&lt; .01

La tabla 7, muestra que se encontraron correlaciones positivas en *edad* con respecto a apoyo en el trabajo (.272\*\*) y social (.284\*\*), mientras que correlacionó de forma negativa con salud mental pobre (-.362\*\*), *estrés en el trabajo* (-.393\*\*), personal (-.247\*\*) y social (-.403\*\*).

### PRUEBA T DE STUDENT.

Tabla 8. Diferencias entre sexo y estrés (social, personal y en el trabajo).

N=111 GRUPO	X	FACTOR	S	T	SIG.
MASCULINO	52.34	ESTRES SOCIAL	14.51	1.253	.213
FEMENINO	49.43		9.60		
MASCULINO	55.60	ESTRÉS PERSONAL	12.53	-.313	.755
FEMENINO	56.25		8.90		
MASCULINO	58.23	ESTRÉS EN EL TRABAJO	12.77	.658	.512
FEMENINO	56.74		10.24		

En la tabla 8 se muestra la prueba t, para comparar el nivel de estrés con respecto al sexo de los participantes. Como se puede observar no hay diferencias significativas entre ambos grupos.

Tabla 9. Diferencias entre estado civil y estrés.

N=111 GRUPO	X	FACTOR	S	T	SIG.
SOLTERO (A)	50.73	ESTRÉS SOCIAL	10.03	.545	.587
CASADO (A)	49.47		13.31		
SOLTERO (A)	56.54	ESTRÉS PERSONAL	9.25	.847	.399
CASADO (A)	54.78		11.61		
SOLTERO (A)	57.27	ESTRÉS EN EL TRABAJO	10.67	-.145	.885
CASADO (A)	57.60		12.40		

La tabla 9 muestra la prueba t, en la cual no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre estado civil y estrés.

Tabla 10. Diferencias entre sexo y apoyo (personal, en el trabajo y social).

N=111 GRUPO	X	FACTOR	S	T	SIG.
MASCULINO	95.20	APOYO PERSONAL	10.26	.788	.432
FEMENINO	93.62		9.62		
MASCULINO	92.91	APOYO EN EL TRABAJO	9.41	-.731	.466
FEMENINO	94.25		8.73		
MASCULINO	94.57	APOYO SOCIAL	10.98	1.250	.214
FEMENINO	91.78		10.93		

En la tabla 10, se observa la prueba t, en la cual no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el sexo de los participantes y apoyo (personal, en el trabajo y social).

### ANALISIS DE VARIANZA.

Tabla 11. Diferencias entre los rangos de edad y satisfacción con el trabajo que se realiza.

ANOVA One-Way					
N=111					
VARIABLE	FACTOR	DF	MS	F	SIG.
Edad	Satisfacción con el trabajo que se realiza				
	Entre grupos	4	73.830	3.899	0.005
	Intra grupos	106	18.936		

\*=P< .05

En la tabla 11, muestra diferencias estadísticamente significativas entre la variable edad y satisfacción con el trabajo que se realiza.

Tabla 12. Post Hoc Turkey en edad y satisfacción con el trabajo que se realiza.

SATISFACCION CON EL TRABAJO QUE SE REALIZA					
EDAD	15-19	20-29	30-39	40-49	MAS DE 50
15-19			*		
20-29			*		
30-39					
40-49					
MAS DE 50					

(\*) Indica diferencias significativas entre grupos.

La tabla 12, muestra que se encontraron diferencias significativas entre satisfacción con el trabajo que se realiza y los rangos de edad 15-19 y 20-29 respecto al rango 30-39.

Tabla 13. Diferencias entre números de dependientes económicos y estrés personal.

ANOVA One-Way					
N=111					
VARIABLE	FACTOR	DF	MS	F	SIG.
<i>Dependientes económicos</i>	<i>Estrés Personal</i>				
	Entre grupos	3	360.187	3.775	0.013
	Intra grupos	107	95.404		

\*SPSS\_06

En la tabla 13, se observan diferencias significativas entre el número de dependientes económicos y estrés personal.

Tabla 14. Post Hoc Turkey en dependientes económicos y estrés personal de la escala SWS-Survey.

ESTRÉS PERSONAL				
DEPENDIENTES ECONOMICOS	NINGUNO	1 A 3	4 A 6	7 A 9
NINGUNO			*	
1 A 3			*	
4 A 6				
7 A 9				

La tabla 14, muestra diferencias significativas entre estrés personal y el grupo que tiene ninguno o de 1 a 3 dependientes económicos referente a los que tienen de 4 a 6 dependientes económicos.

## **DISCUSIÓN**

Esta investigación se realizó en profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y bachillerato y se analizó la relación que existe tanto en estrés y satisfacción laboral como en estrés y desempeño laboral y en satisfacción laboral y desempeño. Al igual que se determinó la relación en estrés laboral y edad. Asimismo, se identificó si el nivel de estrés es diferente dependiendo del sexo y estado civil y se estableció si los apoyos son diferentes en cuanto al sexo y si la satisfacción laboral difiere respecto a la edad.

Con respecto al estrés Muchinsky (2002) reporta que las respuestas psicológicas al estrés laboral involucran en la mayoría de las ocasiones variables afectivas, siendo la insatisfacción laboral la más común. Lo cual coincide con los resultados obtenidos en esta investigación (tabla 3), en la que se encontró que existe una correlación negativa entre estrés (en el trabajo, personal y social) y satisfacción laboral, con lo cual se puede decir, que a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral.

Asimismo, se determinó una correlación negativa entre estrés y desempeño laboral, es decir, cuando se experimentan niveles de estrés laboral y social elevados, disminuye el desempeño laboral (tabla 5). En este aspecto, Buendía (1998) y Muchinsky (2002) señalan que una de las respuestas conductuales al estrés laboral se manifiestan en el rol de trabajo (desempeño en el puesto, accidentes, etc.), conducta opresiva (robo, daño intencionado), huida del trabajo (ausentismo, rotación), es decir, el estrés repercute en el desempeño.

De la misma forma, se puede mencionar que existe una correlación positiva entre satisfacción laboral y desempeño (tabla 6), se sugiere entonces, que a mayor satisfacción laboral mejor desempeño. Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000) señalan que la eliminación de fuentes de insatisfacción conlleva a un adecuado desempeño del trabajador. En este aspecto Shultz (1991) comenta que el desempeño laboral no depende solo de las habilidades y conocimientos de los empleados sino también de sus sentimientos y actitudes hacia sus actividades.

Por otra parte, referente a la edad y al estrés laboral Buendía (1998) señala que la edad esta inversamente relacionada con el estrés laboral, incluso cuando trabajadores de mayor edad experimentan más sobrecarga de trabajo y responsabilidad que sus compañeros más jóvenes. Esto puede implicar que la experiencia de los trabajadores mayores les capacita para hacer un mejor uso de sus recursos de afrontamiento que aquellos que son más jóvenes. De la misma manera, se obtuvo que a mayor edad menor estrés en el trabajo (tabla 7).

Aunque no fue parte de los objetivos planteados en la investigación se obtuvieron las siguientes correlaciones significativas:

Se encontró que a mayor edad las personas perciben mayor apoyo tanto en el trabajo como social. Del mismo modo, los individuos que tienen más edad reportan tener una menor salud mental pobre y por lo tanto menores niveles de estrés (personal, laboral y social) (tabla 7).

También se observó que a mayor apoyo personal, laboral y social, así como buena salud mental, mayor satisfacción en el trabajo (tabla 3).

Mientras que en desempeño laboral se obtuvo que a mejor salud mental y mayor apoyo personal, laboral y social, mejor desempeño laboral y viceversa a mayor salud mental pobre menor desempeño laboral (tabla 5). Al respecto Ivancevich y Matteson (1989) establecen que una persona con apoyo en el trabajo, reporta poco conflicto, poca ambigüedad en el rol, alta participación y por lo tanto un buen empleo de sus habilidades.

Además, García (1992) y Peñacoba (2001) mencionan que una de las estrategias para afrontar el estrés laboral es el apoyo social, el cual permite a los trabajadores utilizar su propia red de relaciones personales y organizacionales (asociaciones, sindicatos, etc.) para incrementar su nivel de bienestar personal y de resistencia a las situaciones generadoras de estrés en el trabajo.

De acuerdo con lo anterior, se aceptan las siguientes hipótesis: existe correlación negativa tanto en estrés y satisfacción laboral así como en estrés y desempeño laboral. Además se obtuvo una correlación positiva entre satisfacción laboral y desempeño y una correlación negativa en estrés laboral y edad.

Por otra parte, no se encontraron diferencias en el nivel de estrés dependiendo del sexo (tabla 8), lo cual corrobora con la investigación realizada por Buendía (1998) donde reporta que el sexo influye en las percepciones del estrés relacionado con el trabajo. Sin embargo, los resultados no apoyan de modo consistente a hombres o mujeres como más resistentes al estrés laboral.

Al respecto Ivancevich y Mattenson (1989) señalan que al parecer a medida que van reduciendo las diferencias entre los roles masculino y femenino, también se van igualando los niveles de estrés tanto en hombres como en mujeres. Lo cual puede explicar los resultados obtenidos ya que en esta investigación hombres y mujeres trabajan y por lo tanto podrían estar expuestos a estresores similares.

Referente al estrés y su relación con estado civil, Guillén y Guil (2000) mencionan que el matrimonio proporciona apoyo suficiente capaz de reducir la tendencia hacia la implicación excesiva en el trabajo, por lo tanto, se infiere que los trabajadores casados tienen niveles más bajos de estrés que los solteros. Sin embargo, en los resultados obtenidos no se encontraron diferencias significativas (tabla 9), por ello, se puede mencionar que solteros y casados sienten el mismo grado de estrés. Lo anterior puede ser porque ambos perciben apoyo personal, laboral y social (tabla 2) el cual funciona como amortiguador de los efectos del estrés.

En cuanto a sí los niveles de apoyo son diferentes dependiendo del sexo, se obtuvo que tanto hombres como mujeres reciben el mismo apoyo personal, social y laboral (tabla 10). Lo cual corrobora con lo reportado por Stokes en 1984; Vaux en 1985 (Matud, Carballeira, López, Marrero e Ibáñez, 2002), los cuales encontraron que tanto hombres como mujeres perciben el mismo apoyo. En relación con lo mismo, Acuña y Bruner (2002) identificaron que en las mujeres el percibir apoyo social les ayuda a afrontar el estrés. Sin embargo, Pineda y Rentería (2002) señalan que las mujeres tienen mayor probabilidad de recibir apoyo (pareja, hijos y amistades) en comparación con los hombres.

En relación con la media del desempeño laboral ( $X= 69.03$ ), el 38.7% de los profesores calificó por debajo de la media, mientras que el 61.3% se localizó por encima de la misma.

Con base en lo anterior, se rechazan las siguientes hipótesis: en cuanto al sexo y estado civil no hay diferencias respecto al nivel de estrés. Asimismo, no existen diferencias entre sexo y apoyo (personal, laboral y social).

Por otra parte, se obtuvieron diferencias significativas entre edad y satisfacción con el trabajo que se realiza (tabla 11) entre los rangos de edad 15-19 y 20-29 respecto al rango 30-39 (tabla 12). En este aspecto Shultz (1991) encontró que las personas mayores refieren más satisfacción que los jóvenes debido a que han alcanzado más objetivos en el ámbito laboral.

Al respecto Robbins (1999) y Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000) explican que lo anterior puede deberse en primer lugar a que los jóvenes se sienten decepcionados cuando empiezan a trabajar por no encontrar en sus actividades grandes retos, sin embargo, conforme avanza su edad tienen más oportunidades de encontrar gusto y autorrealización en su puesto, es decir la edad y la experiencia culminan en mayor competencia, seguridad en sí mismos, autoestima y más responsabilidad, de esta forma las personas sienten la sensación de un logro más completo.

Otra posible explicación es que los trabajadores de mayor edad renuncian a la búsqueda de la realización personal y de ese modo se sienten menos insatisfechos, debido a que la familia y las cuestiones económicas los obligan a permanecer en su trabajo.

Referente al número de dependientes económicos y estrés personal, se identificaron diferencias estadísticamente significativas (tabla 13), dichas diferencias, se ubicaron en ninguno o de 1 a 3, en comparación con 4 a 6 dependientes económicos (tabla 14).

Por lo tanto, se acepta la hipótesis que sugiere diferencias en edad y satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

Con respecto a los planteamientos de la presente investigación acerca de la relación de las variables: satisfacción laboral, desempeño laboral y edad, así como la repercusión de las variables sociodemográficas: sexo y estado civil respecto a la variable estrés en profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y bachillerato se concluye lo siguiente:

Se obtuvo que existe una relación inversa tanto entre estrés y satisfacción laboral como en estrés y desempeño laboral, de tal forma que a niveles altos de estrés en los profesores se presentan niveles bajos de satisfacción laboral y desempeño.

Con respecto a la satisfacción laboral y al desempeño se encontró que existe una relación donde altos niveles de una variable se asocian con altos niveles de la otra.

En cuanto al estrés laboral y la edad se identificó que a mayor edad de los profesores menor estrés laboral, lo que quizás se deba a que los más jóvenes se encuentren en la etapa inicial de su carrera laboral, por lo cual no cuentan con las habilidades necesarias para realizar su trabajo, en oposición con los profesores maduros, ante esta situación se identificó la necesidad de preparar a los profesores en su etapa de formación, a través de un análisis de los problemas a los cuales se enfrentan los profesores en el campo laboral y la manera adecuada de afrontarlos.

En cuanto a las variables sociodemográficas se observó que perciben el mismo grado de estrés tanto hombres como mujeres, así como solteros o casados, tal vez una de las razones puede ser que en la actualidad los roles de ambos sexos se estén equilibrando, es decir, que tanto profesoras como profesores tengan que realizar similares actividades tanto dentro como fuera de su jornada de trabajo.

Lo anterior, es congruente con el no haber localizado diferencias entre apoyos y sexo.

Sin embargo, se observó que existe diferencia entre la edad y la satisfacción laboral, una probable justificación es que los profesores más jóvenes estén insatisfechos con su trabajo por la falta de oportunidades para desarrollar sus ideas y potencial en los ambientes laborales, es decir, su insatisfacción la ocasionan la incongruencia entre las expectativas elaboradas durante su formación profesional y la realidad, mientras que los profesores maduros posiblemente tengan mayores oportunidades de desarrollar su potencial con lo cual se conciben autorrealizados.

Por otra parte, se encontró que los maestros con mayor edad perciben mayor apoyo tanto en el trabajo como social y por lo tanto menores niveles de estrés (personal, laboral y social), pareciera ser que a medida que transcurre el tiempo los profesores desarrollan formas de afrontar el estrés (quizás por ensayo y error), como puede ser solucionar conflictos de forma adecuada, emplear técnicas eficaces de control en los alumnos, mejorar sus técnicas de enseñanza, etc.

Un factor que se identificó de suma importancia es el apoyo personal, social y laboral, debido a que aumenta la satisfacción laboral, propicia un adecuado desempeño y disminuye el estrés, con lo cual se destaca la importancia de las relaciones sociales dentro y fuera de los centros de trabajo.

Con respecto al estrés, se puede decir que los profesores se encuentran en una situación de balance, debido a que en las escalas del SWS-Survey los puntajes totales tanto de estrés personal, social y laboral como los puntajes totales de apoyo social y laboral están dentro del rango medio, mientras que el puntaje total de apoyo personal es ligeramente mayor.

De acuerdo a los resultados obtenidos el estrés está presente en la actividad docente, lo que puede obstaculizar la productividad de los profesores, de la siguiente manera, por ejemplo, puede ser que un maestro bien preparado profesionalmente, por falta de estrategias de afrontamiento al estrés sea excesivamente estricto en sus técnicas empleadas para disciplinar a sus alumnos, otro ejemplo, es que el estrés afecte las relaciones entre colegas propiciando un ambiente de trabajo desfavorable, o bien en casos extremos que los profesores presenten síntomas de enfermedades relacionadas con el estrés como son hipertensión arterial, gastritis, etc.

Con base en la información recabada es un buen momento para intervenir, partiendo del marco de la prevención o promoción de la salud, el cual plantea la necesidad de actuar antes de que se presente la enfermedad, lo que en el ámbito organizacional resulta más productivo y menos costoso.

Ahora bien una de las maneras en que el psicólogo puede intervenir es diseñando un programa basado en la técnica de inoculación del estrés, que consiste en el entrenamiento de habilidades de afrontamiento, la cual incluye técnicas de solución de conflictos, entrenamiento en autoinstrucciones y en el desarrollo de habilidades conductuales y de relajación.

Es así como la investigación realizada representó un impulso por estudiar las variables de estrés y satisfacción laboral y desempeño en profesores, con lo cual se pretendió identificar de que manera intervienen dichos factores y con base en ello se puedan propiciar condiciones óptimas para el desarrollo de dicha actividad laboral. El estudio realizado fue importante porque, el trabajar es una actividad que realiza el ser humano a lo largo de su existencia, ya que a través del mismo obtiene satisfactores tanto materiales como emocionales que influyen de manera determinante en su equilibrio emocional y por otra parte, las variables y la población consideradas en este estudio tienen relación con la calidad de la educación en nuestro país.

## **SUGERENCIAS Y LIMITACIONES**

Para futuras investigaciones se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Considerar un número mayor de profesores (as), en la cual se pudiera igualar la muestra en los diferentes niveles de educación básica, media superior y superior, para determinar el comportamiento de las variables: estrés, satisfacción laboral y desempeño con base en el nivel que imparte clases un maestro (a).
- Realizar un análisis de varianza factorial (de dos vías) donde se pueda analizar si las variables como son estrés y sexo predicen la satisfacción laboral.
- Para darle mayor objetividad a la medición de la satisfacción laboral considerar la variable número de años trabajando en el mismo puesto, donde el planteamiento de una hipótesis sería a mayor número de años trabajando en el mismo puesto (estancamiento) mayor insatisfacción laboral.
- Incluir dentro de la evaluación del desempeño otros aspectos como son: el reporte de asistencia, retardos y permisos, así como la evaluación por parte de los alumnos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Acuña, L. y Bruner, C. (2002). Resistencia al Estrés: Efecto del Apoyo Social, de las Estrategias de Afrontamiento-Evitación y de la Masculinidad-Feminidad. Psicología Iberoamericana, 10, 2, 48-56.

Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R y Jarpa, M. (2000). Motivación y Satisfacción laboral. (En internet) <http://www.google.com>

Arroba, T. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo. Guía para la supervivencia. México: Mc Graw Hill.

Baptista, Hernández y Fernández. (1998). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

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

Campbell, D. y Lee, C. (1988). Self-appraisal in performance evaluation: Development versus evaluation. Academy of Management Review, 13, 302-314.

Cox, T., Boot, N. y Harrison, S. (1988). Strees in Schools: An Organizational Perspective. Work and Strees, 2, 4, 353-362.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill.

Daft, R. y Steers R. (1992). Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. México: Limusa.

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

Dunham, R. y Smith, F. (1989). Salud Organizacional. México: Trillas.

Esteve, J., Franco, S. y Vera, J. (1995). Los profesores ante el cambio social. España: Anthropos y UPN.

Ferrer, R. Y Caruana, A. (1989). Estrés ocupacional y patrón A de comportamiento como predictores de insatisfacción laboral y estado de salud en personal de enfermería de hospital. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 14, 147-159.

- Fontana, D. (1992). Control del estrés. México: El Manual Moderno.
- Friedman, M. y Rosenman R. H. (1974). Type A: Behavior and Your Heart. New York: Knopf.
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional. México: Oxford.
- García, B. (1985). Factores relacionados con la Satisfacción Laboral en mujeres: Un estudio Comparativo. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- García, J. (1992). La Pedagogía Social en su contexto. Barcelona: PPU.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2000). Gestión de Recursos Humanos. España: Prentice Hall.
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. México: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez, R. y Osterman, R. (1994). Escala SWS-Survey Salud Mental, Estrés y Trabajo. México-E. U. A.
- Gutiérrez, R., Contreras C., Ito, E. y Atenco, F. (1995). Validez de constructo de las escalas de salud mental del SWS. Psicología y Salud, 6, 31-43.
- Gutiérrez, R., Contreras, C, e Ito, E. (2003). Salud Mental, Estrés y Trabajo en Profesionales de la Salud. SWS-Survey (Desarrollo y criterios de aplicación). México: Facultad de Psicología (UNAM).
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1998). Comportamiento organizacional. México: Thomson International.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. México: Trillas.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Healthy Work: Stress, Productivity and Reconstruction of working life. Nueva York: Basic Books.
- Kyriacou, C. (1981). Social support and occupational stress among Schoolteachers. Educational Studies, 7, 1, 55-60.

Lazarus R. y Folkman S. (1991). Estrés y Procesos cognitivos. México: Martínez Roca.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Nueva York, Springer Publications.

Lopategui, E. (1999). Estrés: concepto, causas y control. (En internet).

Maslow, A. (1987). Motivation and personality. (3<sup>rd</sup> Ed.). New York: Harper y Row.

Marino, E. y White, E. (1985). Departmental structure, locus of control and job stress. Journal of Applied Psychology, 70, 782-784.

Matud, P., Carballeira, M., López M., Marrero, R. e Ibáñez, I. (2002). Apoyo social y salud: un análisis de género. Salud Mental, 25, 32-37.

Meichenbaum, D. (1987). Manual de inoculación de estrés. Barcelona: Martínez Roca.

Meichenbaum, D. y Jaremko, M. E. (1987). Prevención y reducción del estrés. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo. México: Thomson learning.

O'Brien, E. (1984). Reciprocal effects between locus of control and job attributes. Australian Journal of Psychology, 36, 57-74.

Ortega, V. (1999). Estrés y trabajo. (En internet).

Parkes, K. R. (1984). Locus of control, cognitive appraisal and coping in stressful episodes. Journal of Personality and Social Psychology, 46, 655-668.

Peñacoba, C. (2001). Influencia de la autoestima y el apoyo social en el estrés laboral. Psicología y Salud, 11, 81-90.

Pineda, M. y Rentería, E. (2002). Estrés, motivación de logro y rendimiento académico en estudiantes universitarios que trabajan. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM, México.

Repetí, L. (1989). Effects of daily workload on subsequent behaviour during marital interaction: The roles of social withdrawal and spouse support. Journal of Personality and Social Psychology, 57, 651-659.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Salinas, C., Laguna J. y Mendoza, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de México, 36, 22-29.

Sarason, I., Johnson, J. y Siega. (1979). Life events, organizational stress and job satisfaction. Psychological Reports, 44, 75-9.

Sauter, L., Murphy, R. y Hurrell, J. (1990). Prevention of workrelated psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). American Psychologist, 45, 1146-1158.

Selye, H. (1956 ed. 1984). The Stress of life. New York: Mc Graw Hill, Inc.

Selye, H. (1979). Cancer, Stress and Death. New York: Plenum Medical Book Company, 11-19.

Shultz, D. (1991). Psicología Industrial. México: Mc Graw Hill.

Slipak, O. (1996). Estrés laboral. (En internet).

Tellez, 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, México.

Toro, F. (1996). Determinantes del éxito gerencial. Revista Latinoamericana de Psicología, 28, 97-107.

Travers, Ch. y Cooper, C. (1997). El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. España: Paidós.

William, B., Werther, J. y Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

AVALADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)



**SWS—SURVEY—forma GP<sup>(C)</sup> (MÉXICO\*)**

<sup>(C)</sup> (copyright 1994, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)

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 correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 35 a 45 minutos).

D: \_\_\_\_\_ S: \_\_\_\_\_ P: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Puesto \_\_\_\_\_ FOLIO: \_\_\_\_\_ (PEA)

Departamento \_\_\_\_\_ EMPRESA: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES**

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

- 1.- Mi sexo es: A) Masculino B) Femenino
- 2.- Mi edad es entre: A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Trabajo como: A) Obrero(a) B) Empleado(a) C) Vendedor(a) o comerciante D) Técnico E) Supervisor o Gerente  
F) Profesionalista G) Trabajador(a) 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

**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 ..... A  B  C  D  E

**SECCION I**

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

R E Gutiérrez, Fortín 38 Col. San Jerónimo, México, D.F. CP 10400 MÉXICO. Tels. (52-5) 568 6560, FAX (52-5) 568 6558, e-mail rodolfo@servidor.unam.mx  
R F Ostermann 34 Farview Avenue South Paramus, New Jersey 07652 U.S.A. Tels (201) 843 2673, (201)843 2673, (201)843 6950, FAX (201) 6922304, e-mail rphdes@prynet.com

Prohibida la reproducción total o parcial sin el permiso escrito de los autores (Gutiérrez y Ostermann)©

Por favor continúe en la siguiente página ⇒

# FORMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO / SWS - SURVEY

©GUTIÉRREZ Y OSTERMANN, 1994

COMPAÑÍA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SUPERVISOR \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL TRABAJADOR \_\_\_\_\_

POBRE    ADECUADO    SUPERIOR    EXCELENTE

CANTIDAD  
(DE TRABAJO)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

CALIDAD  
(SIN ERRORES)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

MORAL/ACTITUD  
(HACIA EL TRABAJO, COMPAÑÍA, PERSONAL)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

DISCIPLINA  
(SIGUE REGLAS)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

TRABAJO EN EQUIPO  
(PARTICIPA)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

RESPONSABILIDAD  
(TRABAJA SIN SUPERVISIÓN)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

ASISTENCIA  
(LLEGA A TIEMPO Y PERMANECE EN EL TRABAJO)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

INICIATIVA  
(TRABAJA POR SU CUENTA MÁS DE LO ESPECIFICADO)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

ORGANIZACIÓN  
(LIMPIO, ORDENADO)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

EFICIENCIA  
(NO DESPERDICIA TIEMPO / MATERIAL)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

RITMO  
(RÁPIDO, DISPUESTO, ALERTA)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

COOPERACIÓN  
(SIN QUEJAS)                    1.....2...3...4...5.....6.....7

CALIFICACIÓN TOTAL \_\_\_\_\_

## DATOS GENERALES

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NIVEL ESCOLAR QUE IMPARTE CLASES:

A) PREESCOLAR B) PRIMARIA C) SECUNDARIA D) BACHILLERATO

## INSTRUCCIONES

El presente cuestionario se aplica con el propósito de obtener información acerca de las actitudes de las personas ante el trabajo, por lo que se pide sinceridad al responder.

En la hoja siguiente usted encontrará una serie de enunciados; lea cuidadosamente cada uno de ellos y luego marque con una "X" la opción que mejor describa su forma de pensar empleando el siguiente código:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Ejemplo:

"Me gustan los días lluviosos"

TOTALMENTE DE ACUERDO	<u>    X    </u> DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	-----------------------------------	----------	------------------	-----------------------------

Esto quiere decir que a usted le gustan los días lluviosos, aunque no completamente y por eso ha marcado la opción "de acuerdo". De esta forma y según sea su opinión, continúe con los siguientes enunciados.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

1. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

2. Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

3. En mi trabajo las políticas para ascender son injustas.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

4. Mi trabajo es agradable.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

5. Mi jefe se interesa por mi bienestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

6. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

7. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

8. Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

9. Los ascensos en mi trabajo son frecuentes.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

10. El trabajo que desempeño es rutinario.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

11. Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

12. Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

13. Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

14. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

15. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

16. Mi trabajo es interesante.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

17. Mi trabajo es aburrido.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

18. Mis compañeros de trabajo son amistosos.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

19. En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

20. Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

21. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------

22. Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
--------------------------	---------------	----------	------------------	-----------------------------