

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES CON LA FAMILIA

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

ROCÍO MORENO RICARDEZ

DIRECTOR DE TESIS: LIC. JUAN VARELA JUÁREZ

MÉXICO, DF.

2007



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.

AGRADECIMIENTOS

Definitivamente un gran número de personas han marcado mi vida personal y recientemente, mi vida profesional e incluso laboral por ello, sería imposible reunir en este espacio sus nombres, no obstante siempre llevaré conmigo todas sus enseñanzas. Sin embargo, existen personas que merecen una distinción especial pues, gracias a ellos la consolidación de este trabajo es una realidad.

A mis padres, por su apoyo, cariño y confianza; gracias por darme la fuerza y la seguridad para alcanzar y defender mis sueños pero sobre todo, por estar a mi lado aún en los momentos más complicados. Quiero que sepan que este es un logro conjunto y que sin su respaldo esta meta jamás se hubiese cumplido. Mil gracias por no escatimar en esfuerzos ni recursos, prometo que no los defraudaré jamás. Los quiero mucho.

A Arturo por ser un impulso importante en mi vida, gracias por tu amor, confianza, comprensión y apoyo, por siempre estar a mi lado construyendo metas y dándome la mano cuando más lo he necesitado; pero, sobre todo muchas gracias por enseñarme y sobre todo mostrarme que el amor es una magnífica manera de alcanzar los sueños. Te amo.

A Mariana y Ma. Fernanda por ser mi principal motor para seguir luchando; gracias por su apoyo, su talento, cariño y paciencia. Espero que el camino andado por mí hasta el día de hoy facilite un poco el suyo. Las quiero mucho.

A mis abuelos y tíos por su apoyo y cariño en cada momento de mi vida. Los quiero mucho.

A mi tía Rosario, gracias por tu invaluable ayuda, cariño y confianza pero sobre todo gracias por acompañarme en el logro de mis sueños mostrándote como una verdadera amiga.

A Ricardo Trujillo, por enseñarme a romper paradigmas; gracias por compartir conmigo tu talento, tus consejos y tu tiempo. Muchas gracias por invitarme a siempre ir más allá, por mostrarme que la incertidumbre y la curiosidad son ingredientes importantes de la investigación e incluso de la vida misma. Te admiro como persona y sobre todo como profesionalista.

Al T.F.J.F.A por abrirme sus puertas y muy especialmente a la Lic. Pilar García y a todos aquellos que me ayudaron a crecer como persona y como profesionista otorgándome mi primera oportunidad.

A mis sinodales, la Mtra. Silvia Vite San Pedro, Mtra. Ma. Del Carmen Gerardo Pérez, Lic. Gabriel Jarillo Enríquez, Lic. Alejandra García Saisó y muy especialmente al Lic. Juan Varela Juárez por su tiempo, consejos y dedicación para la realización de éste trabajo.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología por ser mi orgullo, infinitas gracias por cumplir mi sueño de pertenecer a su historia pero, sobre todo por forjarme con las herramientas necesarias para desarrollarme personal y profesionalmente. Así mismo, hago un especial agradecimiento a los profesores que de una u otra manera tocaron mi vida.

Pero sobre todo gracias a Dios por jamás abandonarme y permitirme llegar al cumplimiento de una meta más.

Rocío Moreno Ricardez.

ÍNDICE

Resumen

Introducción.....	1
1. LAS ORGANIZACIONES	
1.1 Desarrollo de las organizaciones	4
1.1.1 Definición de organización.....	8
1.2 Tipos de organizaciones.....	11
1.2.1 Sector Público	11
1.2.2 Sector Privado.....	14
1.2.3 Similitudes y diferencias entre la administración pública y la administración privada.....	16
1.3 Impacto de la organización en el individuo	18
2. EL TRABAJO	
2.1 Contextualización del trabajo.....	28
2.2 El trabajo en México	32
2.3 Factores psicosociales en el trabajo.....	38
2.4 El trabajo como satisfactor personal.....	40
2.5 La motivación en el trabajo.....	47
2.6 Evaluación del desempeño.....	52
3. LA FAMILIA	
3.1 Desarrollo y definición de la familia.....	56
3.2 El trabajo y la familia.....	59
3.3 La familia y las organizaciones.	69
3.4 La familia como apoyo en el desempeño laboral	76
4. EL ESTRÉS	
4.1 Antecedentes y definición de estrés.....	82
4.2 El estrés positivo.....	85
4.3 El estrés negativo.....	86
4.4 Estrés y trabajo.....	88
4.5 El estrés y la productividad.....	98
4.6 El estrés y la familia.....	104
4.7 La evaluación del estrés.....	112
5. METODOLOGÍA	
5.1 Planteamiento del problema.....	118
5.2 Objetivos del trabajo.....	118
5.3 Hipótesis.....	119
5.4 Variables.....	120
5.5 Tipo de estudio y diseño.....	123

5.6 Escenario.....	123
5.7 Muestra.....	123
5.8 Instrumentos de medición.....	124
5.9 Procedimiento.....	126
5.10 Tratamiento estadístico.....	126

6. RESULTADOS

6.1 Descripción demográfica de la muestra.....	127
6.2 Relación estrés laboral-familia.....	132
6.3 Relación entre variables atributivas y familia/estrés laboral.....	136
6.4 Relación del ciclo vital de la familia (CVF) y familia/estrés laboral.....	154
Discusión.....	158
Conclusiones.....	167
Limitaciones y sugerencias.....	170
Referencias Bibliográficas.....	172
Anexos.....	181
Hoja de datos personales.....	182
Escala de apreciación de estrés (EAE).....	183
Escala clima social: familia.....	186

RESUMEN

La familia y el trabajo son las organizaciones en donde el individuo pasa la mayor parte su tiempo, considerando al estrés como un factor inherente del desempeño laboral. Por tal motivo, la presente investigación pretende conocer si existe una relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia. Se requirió de 150 sujetos, 72 femeninos y 78 masculinos; dicha muestra, fue tomada de una organización del sector público, considerando diferentes puestos de trabajo, principalmente de nivel administrativo. Se les aplicó la Escala de Apreciación de Estrés (Seara y Robles, 1992) y la Escala de Clima Social (Moos, Moos y Trickett, 1981). Dados los resultados obtenidos se puede afirmar que, la familia parece fungir como un amortiguador importante del estrés laboral puesto que; cuando existe apoyo, comprensión y compenetración al interior del núcleo familiar es más probable que sus miembros puedan tomar nuevos retos y alcancen sus objetivos sin la presencia negativa del estrés pues, el respaldo de la familia genera seguridad y confianza. Asimismo, algunas variables atributivas de la muestra tienen influencia directa en las relaciones con la familia y por consiguiente, en el manejo y afrontamiento del estrés laboral. Se espera que los diferentes resultados obtenidos en este trabajo sigan abriendo la brecha de investigación del conflicto trabajo-familia a fin de que las organizaciones empiecen a tomar en cuenta que no se puede separar al individuo del profesionista y por tal motivo, comiencen a apoyar la solución de dicho conflicto mediante la adquisición de un rol familiarmente responsable.

INTRODUCCIÓN.

Como es bien sabido la familia y el trabajo son las instituciones en donde el individuo pasa la mayor parte del tiempo de su vida y de éstos recibe las principales fuentes de apoyo, bienestar y satisfacción. A pesar de ello, la psicología organizacional no había tenido el interés suficiente para llevar a cabo investigaciones que mostraran y dieran más datos sobre la conexión entre las dos esferas: familia y trabajo, pues sólo se centraba en temas relacionados con la actividad laboral (puestos, organizaciones); sin embargo, actualmente se ha esforzado por ahondar más entre dicho vínculo, a fin que el individuo mejore su calidad de vida, siendo ésta obviamente transmitida a campos como la familia y por supuesto, la organización.

La familia, se considera la institución más antigua, siendo incluso comparada con el nacimiento de la especie humana, esto nos brinda la pauta para afirmar que se ha ido transformando a través de un proceso de evolución, que manifiesta la adaptación a eventos culturales, económicos, políticos y sociales, pues éstos la han amoldando a lugares y tiempos determinados. La familia, siendo la base del desarrollo y experiencia del ser humano permite la satisfacción de las necesidades primarias y la obtención del aprendizaje de patrones y modelos conductuales que más tarde se verán reflejados en diferentes áreas de la vida adulta. Actualmente, la familia ha tenido que caminar a la par de la notable velocidad de la época; pues ahora, por ejemplo, a pesar de que todavía existen núcleos familiares cuyo padre es quien trabaja fuera de casa mientras la madre se encarga de las labores domésticas y del cuidado de los niños, cada vez con mayor frecuencia las organizaciones cuentan entre sus filas con más mujeres profesionistas cabezas de familia o bien con parejas de doble ingreso.

Mientras tanto, el trabajo es el lugar en donde el individuo económicamente activo pasa la mayor parte de su día y de quien recibe a cambio de su labor, esfuerzo y tiempo no sólo una compensación económica, sino también una psicológica y social pues le permite el desarrollo y la satisfacción profesional así como los beneficios de pertenecer a un grupo, dándole de esta manera las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades humanas. Sin embargo, no se puede pasar por alto que es prácticamente imposible realizar cualquier actividad ocupacional sin la presencia del estrés, ya que a diario nos enfrentamos a un sin número de influencias negativas que pueden afectar nuestro humor, actitud, estado mental, salud y por supuesto, la esfera más importante del ser humano: la familia y su relación con la misma, pues según las investigaciones de Piotrkowski (1979) las experiencias estresantes experimentadas por un individuo en una de las áreas (trabajo o familia) se arrastrarán al otro dominio para el mismo individuo.

Por lo anterior, cabe mencionar que el estrés laboral y su afectación en otras áreas de la vida del individuo, es un fenómeno cada vez más importante no sólo a nivel individual sino también organizacional.

Con respecto a la organización, ésta debe saber manejar el estrés y aprovecharlo para obtener un desempeño laboral óptimo, pues es de su conocimiento que el

trabajo puede ser fuente de satisfacción o tensión y que la diferencia entre salud y enfermedad radica en la actitud que el empleado tenga hacia la labor que desempeña. Por tal motivo, es importante que las empresas desarrollen programas que dejen ver a sus trabajadores no sólo su preocupación por la productividad laboral sino también por su vida más allá del trabajo, en donde indudablemente se encuentra su familia. Por su parte el trabajador responderá a su empleador con un mayor compromiso para con la organización y con la motivación de desempeñar mejor su puesto de trabajo, pues la interferencia entre la familia y el trabajo se harán casi nulas. Y aunque no es el objetivo de la presente investigación mostrar los costos que esto ahorraría a las empresas, se puede mencionar que se reducirán considerablemente, pues se combatiría la rotación de personal, el ausentismo, las pérdidas de productividad y otros problemas que se presentan cuando las tensiones que sienten los empleados por cuestiones familiares inciden en el trabajo.

Sin embargo, la organización no es la única que puede dar soporte al trabajador; en cuanto al estrés que experimenta en el trabajo, pues también existe el respaldo de la familia aminorando los efectos de la insatisfacción laboral mediante el otorgamiento de otra clase de satisfacciones y logros ajenos al trabajo, pues éstos pueden compensar los sentimientos negativos producidos por el trabajo proporcionando así autoestima, aceptación y sentido de dignidad personal.

Tomando en cuenta lo anterior y sabiendo de antemano que tanto la familia como el trabajo; incluyendo en este último situaciones como el estrés laboral, son de suma importancia, no sólo para el individuo sino también para la empresa en donde colabora; la presente investigación tiene como finalidad principal conocer: si realmente existe una relación entre el estrés laboral y la familia. Aunque no se espera que la respuesta sea encontrada de manera inmediata, se desea que éste trabajo continúe con las líneas recientes de investigación que comienzan a ver al trabajador en conjunto con su familia y por supuesto, con la organización desviando de él la idea de que solo es un recurso más para la empresa.

El presente trabajo abordará diferentes capítulos que se concluye son de importancia para conocer de manera general el conflicto trabajo-familia así como los aspectos inherentes al mismo. Por ejemplo, en el capítulo uno se abordará el concepto de organización así como sus derivaciones más importantes: la empresa pública y la privada, tocando sus principales características, similitudes y diferencias.

En el segundo capítulo se tocarán temas relacionados al trabajo, pasando por una breve conceptualización del mismo y por supuesto, la visión del trabajo en el México actual, así como el impacto que éste tiene en el individuo y viceversa.

El capítulo tres abordará temas que involucran a la institución más importante para el ser humano: la familia. En dicho capítulo se tratará una breve reseña histórica de la familia así como la actual función que desempeña en el conflicto trabajo-familia pues se conocerá lo importante que puede ser tanto para generarlo como para evitarlo. En este punto, se ahonda en un factor importante, el compromiso deseado que las

empresas deberían tener para con su personal en beneficio de su satisfacción personal-social y por supuesto, en beneficio de la propia productividad laboral.

Finalmente, el último capítulo teórico abordará temas relacionados al estrés, enfocándose principalmente en el estrés laboral y su impacto no sólo en la organización sino también en la familia. Así mismo, se deshará la idea de que el estrés es sólo del tipo negativo pues se abordarán puntos importantes, que harán reconocer que el estrés bien canalizado y afrontado puede ser óptimo para la vida del sujeto dentro y fuera de su recinto laboral.

Los capítulos subsecuentes responderán a la inquietud del presente estudio, es decir se dará a conocer si efectivamente existe una conexión entre el estrés laboral y las relaciones con la familia, discutiendo las conclusiones con la literatura recavada hasta este momento. Así mismo, se sugerirán puntos importantes que enriquezcan investigaciones futuras pues, es importante reconocer que tan sólo se está empezando a abrir la brecha que rompa con el antiguo paradigma de que el trabajador simplemente es un recurso más de la organización.

CAPÍTULO I. LAS ORGANIZACIONES

1.1 Desarrollo de las organizaciones.

Definitivamente el individuo influye directamente en las organizaciones de trabajo así como éstas lo hacen en el individuo. Actualmente el recurso humano es el pilar básico dentro de una organización, sin embargo para lograr lo que ahora conocemos como organizaciones formales de trabajo se ha tenido que atravesar por una serie de etapas históricas. Es decir, las organizaciones de trabajo han tenido diferentes conceptualizaciones, con una representación social diferente según la cultura, la religión y la situación sociopolítica. A continuación, se hará una retrospectiva histórica que proporcione los elementos para contextualizar la situación actual, e incluso para prever ciertas tendencias futuras.

Los orígenes de la organización como forma para conseguir primeramente la supervivencia se pueden ubicar en la prehistoria. En esta etapa el hombre era un "buscador" de comida que recolectaba o cazaba y, para este efecto deambulaba de un lado a otro en la época nómada de la humanidad. La domesticación de algunas especies animales, significaba una nueva modalidad en la forma de trabajar y de obtener el alimento. (Trueba, 1985)

Los primeros rastros históricos de la actividad laboral del hombre datan del Paleolítico (40.000 A.C.), quedando cierta constancia sobre la elaboración de artefactos (herramientas), principalmente para la caza. También de esta época parece ser la aparición de la "tanda" como grupo organizado para la optimización de la caza. Dichas "tandas" constaban de un mínimo de cinco personas para lograr resultados adecuados.

En la época del Mesolítico (10.000 A.C.) aparecen las tribus, organizaciones sociales de hasta quinientas personas. En dichas tribus se aprecia la división del trabajo pues, mientras el varón acude a la caza, el resto de la tribu recoge frutos y elabora utensilios y herramientas. Éste aspecto organizativo se hace todavía más patente en el Neolítico (7.000 A.C.), con el origen de la agricultura y la ganadería. (Mondelo, Gregori, González y Gómez, 2002)

Posteriormente surge la sociedad agrícola. Durante esta época se constituyen las primeras aldeas, que cuentan con un número de 16 a 30 casas y con unos 200 a 400 moradores. Las dimensiones reducidas de estas aldeas, permitían que todos los habitantes se conocieran y sostuvieran entre sí relaciones primarias de amistad. No puede pensarse que en estas pequeñas aldeas, haya existido una estratificación social, más bien hay que suponer la existencia de una sola clase social, es decir, de una homogeneidad. Se trataba de una sociedad homogénea, en la que todos realizaban aproximadamente el mismo tipo de trabajo, se tenían los mismos conocimientos y el mismo estilo de vida e ingresos -si es que puede hablarse de ingresos-. Se trata de una sociedad en la que el hombre no busca salvaguardar su interés individual en la adquisición de posesiones materiales, sino más bien obtener

la buena voluntad social, un estatus social y bienes sociales. En esta etapa se está hablando de un tiempo previo a la sociedad adquisitiva. (Trueba, 1985)

El hombre descubre que en lugar de realizar personalmente el esfuerzo que significa el trabajo, puede utilizar el esfuerzo de otros hombres, obligándolos a trabajar al servicio de quien siendo más fuerte les domina. Es así, como se da paso a la esclavitud. El esclavo se definía legalmente como una mercancía que el dueño podía vender, comprar, regalar o cambiar por una deuda sin que el esclavo pudiera ejercer ningún derecho u objeción personal o legal. La esclavitud era una situación aceptada y a menudo esencial para la economía. La esclavitud, desde el punto de vista social, político y jurídico, significó un cambio de importancia, que llevó a la sociedad a otra forma de organizarse y funcionar. (Trueba, 1985)

En Egipto aparecen las más antiguas formas de servidumbre, que representa una nueva modalidad de trabajo o una forma atenuada de esclavitud. Bajo los primeros reyes, muchos campesinos libres tenían que pagar impuestos cada vez más onerosos; se provoca un fenómeno de endeudamiento progresivo que obliga a los campesinos a vender sus bienes, y a alquilarse a sí mismos y a sus familias, para pagar sus deudas mediante trabajos personales; quedan vinculados a las tierras que deben trabajar, hasta que terminen de pagar sus deudas. De esta manera es como surge el Feudalismo. Es decir, durante la Edad Media y tras la caída del Imperio Romano, la necesidad de la población es la protección contra el asesinato, el robo y la violencia. Para asegurarse esta protección el individuo buscó una persona más poderosa que él, pagando como precio su propia libertad y dando origen a la organización feudal. (Trueba, 1985)

Teóricamente, el señor feudal debía prestar protección y ciertos servicios a sus vasallos y, a cambio de los mismos, podía pedirles servicios personales y tributos. Frecuentemente, estas cargas resultaban excesivas y se producían sublevaciones contra los señores feudales y monasterios.

Muchos de los siervos buscaron amparo en las grandes ciudades. Algunas sublevaciones lograron destruir a los señores feudales, logrando el establecimiento de comunas o burgos, donde la autoridad era ejercida por un "burgomaestre" elegido por la comuna. (Trueba, 1985)

Para Brown (1954) la organización feudal evitaba la angustia y el sentimiento de inseguridad inherentes a una sociedad competitiva en la que la condición del individuo es variable, pues cada quien se sentía en su sitio siendo conscientes de la finalidad de su posición.

Posteriormente en las ciudades aparece la artesanía que constituye un precedente importante a la inminente revolución industrial. También significa un antecedente a la organización sindical en que se agruparon los trabajadores de la sociedad industrial. El gremio o corporación de artesanos surge de la necesidad percibida de los trabajadores de organizarse y coaligarse, para defender sus derechos frente a otros

grupos sociales, y frente a los diversos poderes o controles sociales de su época. (Brown, 1954)

El gremio se convierte en una organización muy importante pues, regula los ingresos de los trabajadores, controla la producción y su tecnología, la calidad y distribución de los productos, el monto del beneficio y otros aspectos económicos. El gremio, además de constituir una organización profesional con ingerencia importante en la economía, es una organización religiosa y política.

Cada una de estas organizaciones artesanales poseía un "Libro de los oficios" en donde se reglamentaba la calidad que debían tener los trabajos, la forma de trabajar y los derechos de los aprendices, oficiales y maestros. Además el libro estipulaba una época para el aprendizaje, normalmente entre los 12 y 15 años. Al terminar el aprendizaje, se inicia para el trabajador la época en que es considerado ya como un "oficial", es la etapa de perfeccionamiento; el oficial debe hacer un juramento de lealtad al oficio y trabajar con su maestro. Después de cierto tiempo de entrenamiento, puede ser promovido a la categoría de "maestro". Dicho libro de los oficios, reglamenta también el trabajo de las mujeres, reservándoles la exclusiva de algunos oficios "propios" de la mujer. (Trueba, 1985)

De esta manera se llega a la Revolución Industrial, misma que es un acontecimiento complejo que marca el momento en que la humanidad inicia un nuevo estilo de vida, en su cultura, en sus relaciones sociales, en su forma de producir, en su sistema de mercado, en su ordenamiento jurídico, en su tecnología y en muchos aspectos más.

En esta época hubo un notable crecimiento científico y tecnológico, y por primera vez en la historia humana resultó teóricamente posible satisfacer las necesidades básicas de la población entera. La creación suprema de la nueva forma de vida fue de tipo psicológico: se ganó individualidad. El desarrollo del individualismo corrió paralelamente en las esferas social y cultural y en la economía, fomentando la empresa privada. En un principio sólo existían como miembros de un grupo social o un gremio, pero a partir de este momento empezaron a ser sólo ellos mismos. (Brown, 1954)

La Revolución Industrial desató los lazos de afecto y amistad que unían a los individuos. Dicho período se hizo posible con la introducción del carbón como combustible, el desarrollo de la máquina de vapor, y el descubrimiento en la metalurgia del hierro. Se basó en el sistema fabril, en el que una o más personas suministran capital para construir la fábrica con su equipo, y emplean asalariados, que muy rara vez llegan a ser patronos. (Trueba, 1985).

La máquina de vapor inició la verdadera producción en gran escala y exigió ofertas de capital y trabajo todavía mayores. Mujeres y niños trabajaban con los hombres durante jornadas interminables, a pesar de que venían de una sociedad calcada sobre la organización familiar, se les obligaba a trabajar con individuos provenientes de todo el país en fábricas emplazadas sin la menor consideración. (Brown, 1954)

El trabajo dejó de ser parte integrante de la vida del trabajador, perdió todo su sentido y se convirtió en una odiosa actividad que se evitaba siempre que fuera posible. Es así como los trabajadores empezaron a agruparse para efectuar peticiones colectivas y presionar a la dirección a fin de mejorar las condiciones. Es decir, en aquella época el obrero toleraba el trabajo y el sufrimiento a condición de que la recompensa en términos de salario fuera lo bastante grande. (Brown, 1954)

En esta etapa el trabajo se convirtió en el medio dominante de adquisición de bienes y servicios. Con el capitalismo la actividad económica, el éxito y las ganancias materiales, se vuelven fines en sí mismos. El destino del hombre se centra en contribuir al crecimiento del sistema económico y a la acumulación del capital (Peiró y Prieto, 1996). La subordinación del individuo como medio para fines económicos, se funda en las características del modo de producción capitalista, que hace de la acumulación del capital el objetivo de la actividad económica.

La segunda mitad del siglo XIX, trae a América una nueva era industrial, por la expansión de industrias mecánicas y la abolición de la esclavitud. En 1862, se introducen en el continente las empresas por acciones y de responsabilidad limitada. Como consecuencia se separan, capital y empleo y capital y administración. Pero aún más importante es la aparición de las escuelas de organización del trabajo (Mondelo, et al., 2002)

Por su parte, la Escuela Clásica concebía a las organizaciones como máquinas bien engrasadas. En dicha escuela se encuentran dos enfoques distintos, pues por un lado Frederick Taylor, defendía la racionalización del trabajo desde los niveles más básicos de la organización. Creía que la clave para una dirección eficiente y unas relaciones laborales positivas era el estudio científico de los trabajos realizados por los empleados para descubrir aquellos pasos antieconómicos. Consideraba que los empleados estaban motivados principalmente por el dinero y que, si se disponía de trabajos simples y bien definidos, tendrían una mayor capacidad para conseguir una recompensa económica. (Hodge, Anthony y Gales, 1998). Mientras que Henry Fayol, señalaba la importancia de la aplicación de un modelo racional para la alta dirección, centrando su pensamiento en los problemas administrativos y dirección. Pretendía indicar el camino para conseguir la optimización de la organización desde el punto de vista administrativo.

Ambos enfoques tienen dos puntos en común que proponen una única forma de idónea de gestión; intentan desarrollar técnicas racionales que ayuden a crear tanto la estructura como los procesos necesarios para coordinar la acción en cualquier organización. (Ortega, 2006). Sin embargo, Taylor al igual que Fayol ignora conflictos, sindicatos, grupos de trabajo, etc.

No obstante, aparece la Escuela de Relaciones Humanas en donde el interés se centra principalmente, en los grupos y procesos sociales en las organizaciones. Consideraba a las organizaciones como coaliciones cambiantes con necesidades múltiples y divergentes. Por tanto, para dicha escuela, la eficacia de la organización es algo más que eficiencia. (Hodge, et al., 1998). Su principal representante es Elton

Mayo quien concebía al trabajo como una actividad de grupo, mencionando que la necesidad de seguridad, aceptación y el sentimiento de pertenencia son más importantes para la productividad del trabajador que las condiciones físicas bajo las cuales trabaja.

Así mismo, existen enfoques contemporáneos como la Teoría de la Economía del Coste de Transacción y la Teoría de Agencia. Ambas se basan en principios de economía industrial y organizativa; considerando a la organización como una serie de transacciones o contratos entre empleados y propietarios. Por su parte la Teoría de la Economía del Coste de Transacción estudia las transacciones internas y externas a la organización (transacciones entre propietarios y directivos, directivos y subordinados, proveedores y fabricantes, vendedores y compradores, etc.). Mientras que la Teoría de Agencia menciona que los intereses de los propietarios son diferentes a los de los empleados, es decir intentan maximizar sus beneficios controlando la organización de la forma más eficiente posible, incluyendo a los empleados. (Hodge, et al., 1998).

La Teoría Institucional considera que la realidad social se forma con los miembros de la organización. Dicha teoría enfatiza las similitudes entre organizaciones y, en vez de evaluar los problemas de manera racional y detallada, los miembros de la empresa utilizan presiones sociales para ajustarse a las creencias convencionales o institucionalizadas. Una extensión del enfoque institucional es el cultural, quien concibe a la organización como un todo y estudia los aspectos informales de ésta. La cultura es el resultado de la ideología organizacional que genera las normas, valores y creencias de los individuos. Lo anterior hace que dirijan las acciones de los empleados y proporcionen una lógica a los comportamientos y acciones organizativas. (Hodge, et al., 1998).

Actualmente se tiende a considerar el trabajo no sólo como un instrumento para obtener beneficios económicos, sino como una actividad valorada intrínsecamente, en la medida en que atribuye a mejorar la experiencia personal y el desarrollo del individuo, en donde evidentemente se incluye a la familia. Así mismo, en la época actual el término organización es empleado cuando varias personas toman conciencia de que al coordinar sus esfuerzos y actividades y con la ayuda de una jerarquización de la autoridad misma que controle y dirija dichas actividades, se consiguen objetivos comunes.

1.1.1 Definición de organización.

Una vez revisados los orígenes de la organización, es preciso definir su concepto, dado que casi cada aspecto de la vida cotidiana del individuo se encuentra afectado por ella, el trabajo, la escuela, la familia, la religión, etc. Esto sin tomar en cuenta que dadas las limitaciones individuales de cada persona, los seres humanos están obligados a cooperar unos con otros para alcanzar ciertos objetivos que, de forma individual no se conseguirían.

En 1963 Trist y Rice (citado por Castaño, 1984) conciben a la organización desde el punto de vista sociotécnico, es decir como el resultado de la compleja interacción de sus elementos tecnológicos, tales como las características de las tareas, el medio ambiente de trabajo, las herramientas y el equipo, etc., con los aspectos sociales de la organización constituidos por las relaciones interpersonales, los grupos, los procesos de liderazgo, etc., de tal forma que el estudio de la identidad organizativa debe considerar con la mayor importancia las relaciones entre ambos subsistemas, el social y el tecnológico.

En 1971 Barnard (citado por Chiavenato, 1988) menciona que la organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, pues la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Barnard sugiere que una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y dispuestas a contribuir con acción al cumplimiento de un propósito común, que les permita la satisfacción de diferentes necesidades, tales como las emocionales, espirituales, intelectuales y económicas.

Edgar H. Shein (1972) señala cuatro conceptos básicos de las organizaciones:

1. El concepto básico que subyace a la definición de una organización es el de una coordinación de esfuerzos, cuyo objetivo es la ayuda mutua.
2. En una organización se deben alcanzar objetivos o finalidades comunes a través de la coordinación de actividades.
3. La división de trabajo es otro concepto fundamental pues está vinculado al de coordinación y al del cumplimiento racional de objetivos que deben ser definidos de común acuerdo. Dichos objetivos pueden ser alcanzados de manera óptima si cada uno realiza actividades diversas de una manera coordinada.
4. La idea de organización se haya estrechamente unida a la idea de la jerarquización de la autoridad.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriormente expuestos Shein (1972) llega a la siguiente definición de organización:

"Una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de funciones y del trabajo, y a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad". (Shein, 1972, p. 56)

Hass y Drabek en 1973 (citado por Chiavenato, 1988) consideran a una organización como "un sistema discernible de interacción relativamente permanente y relativamente complejo". En su definición se detienen a considerar algunos aspectos que delimitan su concepto:

1. En las organizaciones, las comunicaciones se caracterizan por la permanencia y por la complejidad.
2. Las organizaciones son sistemas de interacción, es decir en ellas hay procesos de influencia mutua y recíproca por dos o más personas.
3. Las organizaciones son más que simples sumas adicionales de sus partes, puesto que las relaciones entre dichas partes son interdependientes.

Elmore Petersen (citado por Laris, 1977) menciona que la organización es un proceso y una estructura modelo, ideada para especializar y realizar el trabajo de la administración por medio de la asignación de la autoridad, responsabilidad y establecimiento de canales de comunicación entre los grupos de trabajo para asegurar la coordinación y eficiencia en el desarrollo de las tareas asignadas.

Por su parte Laris (1977) concibe a la organización como el marco donde se efectúan las operaciones de la empresa. Es decir, para el autor organizar es: dar a las partes de un todo la coordinación necesaria para que puedan funcionar.

Warren Brown y Dennis Moberg (1983) mencionan aspectos básicos dentro la definición de organización.

1. Constituyen entidades sociales relativamente permanentes, es decir continúan operantes aunque cambie la directiva.
2. Están orientadas hacia objetivos.
3. Requieren de especialización pues necesitan de habilidades muy especializadas para que las organizaciones logren sus objetivos.
4. Poseen estructuras, todas las organizaciones disponen de un conjunto de medios prescritos y regularizados para coordinar sus diversas actividades laborales pues esto es de gran utilidad no sólo para especificar las relaciones entre las diferentes actividades laborales, sino también para definir las interrelaciones de autoridad.

Con los puntos expuestos anteriormente, organización es definida como "una entidad social relativamente permanente, caracterizada por el comportamiento, la especialización y la estructura, orientados éstos hacia un mismo objetivo". (Brown y Moberg, 1983, p. 87)

La organización es un sistema integrado por varios conjuntos de elementos de diversa índole, como por ejemplo, recursos económicos, materiales y tecnológicos, seres humanos y grupos sociales, estructuras integradas por conjuntos de puestos agrupados y departamentalizados, líneas de autoridad y jerarquía así como procesos de comunicación y de decisión, que interactúan constantemente y que su presencia, características y comportamiento están encauzados hacia el logro de ciertos objetivos. (Castaño, 1984)

1.2 Tipos de organizaciones.

El surgimiento y desarrollo de todo tipo de organismos, así como la multiplicidad de relaciones entre ellos, han dado lugar a la existencia de diferentes tipos de administración que a veces hacen difíciles su clasificación. Sin embargo, la tipificación más común es aquella que toma como punto de referencia al sector económico al que sirve, es decir, parte de si el organismo es de carácter público o privado o si reúne características de ambos sectores. No obstante, ninguno de estos tipos de administración es independiente pues, ambos forman parte de un todo que no difieren en la teoría ni en la práctica y los principios son validos tanto para uno como para otro. (Galván, 1981)

Es decir, existe una gran variedad de organizaciones tanto en la iniciativa privada como en el sector público y como individuos nos vemos involucrados en ellas, ya sea porque trabajamos en ellas o porque recibimos sus servicios.

1.2.1 Sector Público.

En 1937 Luther Gulick (citado por Muñoz, 1966) concibe a la administración pública como aquella parte de la ciencia de la administración que concierne al gobierno, fundamentalmente al Poder Ejecutivo, que es el encargado de llevar a cabo las tareas gubernamentales.

Leonard D. White en 1950 (citado por Muñoz, 1966) menciona que la administración pública consiste en todas las operaciones que tienen como propósito la realización o el cumplimiento de la política pública. Es decir, es un conjunto de leyes, reglamentos, prácticas, relaciones, códigos y costumbres que prevalecen en un momento y sitio determinados para la realización y ejecución de la política pública.

Para Muñoz (1966) la administración pública, es el gobierno, es decir, todo el conjunto de conducta humana que determina cómo se distribuye y ejerce la autoridad política. Para Muñoz, existen características esenciales del gobierno que imprimen peculiaridades en la administración pública, y entre ellas se enumeran las siguientes:

1. La tarea gubernamental es enorme, compleja y difícil.
2. La universalidad y soberanía del gobierno suponen que éste ha de resolver los conflictos e intereses privados, tratando de alcanzar al máximo posible de bienestar general.
3. El gobierno es responsable ante el pueblo pues, sus actuaciones están constantemente expuestas a la publicidad y a la crítica.
4. Los gobernantes desde los más altos en la jerarquía hasta los de nivel inferior, representan a un nivel inmenso de coacción frente al cual se requieren protecciones especiales.

5. La eficiencia de una entidad gubernamental debe medirse por la calidad e intensidad con que realice los propósitos públicos.

Para Pfiffner y Presthus (citado por Galván, 1981) la administración pública consiste en llevar a cabo el trabajo del gobierno coordinando los esfuerzos de modo que puedan colaborar unidos en el logro de sus propósitos.

La administración pública es la ejecución y observancia de la política gubernamental, y por tanto, a ella conciernen los problemas, poderes, organización y técnicas que llevan implícita la aplicación de las leyes y políticas formuladas por las dependencias gubernamentales encargadas de ello. Es decir, la administración pública es la ley en acción, es la parte ejecutiva del gobierno. (Galván, 1981)

Según Roa y López (1995) entre los objetivos principales de las organizaciones del Sector Público, se encuentra el servicio al público lo que hace de las organizaciones gubernamentales un factor importantísimo en el desarrollo de las naciones. Para éstos autores algunos factores de la organización del Sector Público son los que se enlistan a continuación:

1. El elemento humano. Es de capital importancia en cualquier organización, con sus peculiaridades actitudes, idiosincrasia y comportamiento.
2. El sector administrativo. Es considerado como Burocracia, con todas sus características inherentes.
3. Los sistemas particulares de interrelación. En su mayoría de enorme rigidez y poca eficiencia.
4. Sus finalidades específicas. Dado que son órganos de control estatal y al servicio del mismo.

Es importante destacar que el sistema administrativo de las empresas de carácter público es el denominado como Burocracia. El término Burocracia es asociado con el sociólogo alemán pionero del estructuralismo Max Weber (citado por Roa y López, 1995) quien conceptualiza a las organizaciones burocráticas como un sistema de gestión y administración altamente racionalizado y de máxima eficiencia técnica, caracterizado por un sistema de reglas impersonales tanto en lo que se refiere a su definición de funciones como a la distribución de la responsabilidad.

Las instituciones públicas se consideran como un agente regulador de la economía nacional, es pues, el brazo empresarial del sector público. Su actividad principal se orienta hacia el interés público. Se rige por una determinada coordinación normativa bastante rígida y su acción está sometida a determinados contralores estables. (Alfaro, Avelar y Landa, 2002)

Méndez (citado por Alfaro, et al., 2002) menciona que una empresa pública es una organización económica que se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir necesidades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se obtienen ganancias.

Una vez definido el concepto de las instituciones públicas, es importante mencionar, dado el contexto de estudio que, la administración de personal en el sector público se compone de cuatro funciones fundamentales. Éstas se designan con las letras PADS y significan: planeación, acuerdo (o contratación), desarrollo y sanción de empleados.

La función principal de la Planeación es preparar el presupuesto y planear la administración estratégica de los recursos humanos, dividir tareas entre empleados (el análisis del trabajo, la clasificación y la evaluación) y decidir el valor de cada puesto (sueldos y beneficios). Por su parte, el Acuerdo o contratación tiene como finalidad reclutar, seleccionar, contratar y vigilar el ascenso de los empleados. El Desarrollo pretende orientar, motivar y evaluar a los empleados para que aumenten sus conocimientos, habilidades y capacidades. Y finalmente, la Sanción de empleados pretende establecer y mantener los derechos y deberes de los empleados y los términos de la relación entre éstos y el empleador; la disciplina, los agravios, la salud, la seguridad y los derechos de los trabajadores. (Klingner, 2002)

La mayoría de las funciones de la administración de personal público (PADS) la llevan a cabo los administradores y supervisores que dirigen los sistemas de personal. Estos son responsables de las actividades cotidianas que determinan el aspecto de las relaciones entre los empleados y la organización, siendo esto el factor más importante de la administración de personal. Los supervisores explican a los empleados qué se espera de ellos, los entrenan, les indican si cumplen con su trabajo y recomiendan los ascensos o aumentos (o la acción disciplinaria y el despido) según la evaluación del empleado y la forma en cómo desempeña su trabajo. Es decir, su comportamiento es de gran importancia pues, el trato que ofrezcan a los empleados será el factor determinante para que éstos se desarrollen y se desempeñen con eficacia, estableciendo de esta forma, el aspecto de las relaciones entre el empleado y el empleador. (Klingner, 2002)

Sin embargo, como cualquier organismo, el Sector Público presenta fortalezas y deficiencias. De acuerdo con Alfaro, et al., 2002 algunas de las ventajas de las empresas públicas en relación con el desarrollo del país son:

1. Impulsan el desarrollo de actividades que se consideran estratégicas.
2. Sirven de contrapeso al sector privado cuyo objetivo principal es el de lucro, no es así el de las empresas públicas cuya finalidad principal es atender necesidades sociales.
3. Aplican ahorros de la población en actividades productivas.

4. Permiten la canalización y distribución de una parte del ingreso producido por la sociedad.
5. Hacen una marcada aportación al Producto Interno Bruto en el sistema económico mexicano.

No obstante, en 1986 Méndez (citado por Alfaro, et al., 2002) mencionan algunas desventajas de las empresas públicas, en relación con el desarrollo del país:

1. Muchas veces llegan a representar una competencia para el sector privado.
2. En ocasiones, no se atienden áreas prioritarias para el desarrollo.
3. Muchas empresas operan con vicios burocráticos propios de grandes organizaciones, por lo que sus servicios y atención al público no son los más adecuados.
4. Llegan a existir casos graves de corrupción en estas empresas.
5. Muchas veces no se cumple con el objetivo principal de atención a las necesidades de la sociedad.

1.2.2 Sector Privado.

El sector privado es representado por la empresa privada, ya que mediante ella se despliega su accionar en el marco nacional e internacional. Para Alfaro, et al., 2002 es conveniente antes de hablar de empresa privada aclarar el término de “empresa”, misma que ellos consideran como la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción de bienes y servicios. Es pues, un elemento básico en la estructura económica, que ayuda a satisfacer necesidades humanas.

Para Galván (1981) la administración privada concierne a las actividades de los particulares en todos sus órdenes. Para el autor, las empresas privadas pueden clasificarse de la siguiente manera:

1. Por su ámbito. Pueden ser tipo internacional, como ciertas sociedades de carácter cultural, político y social, y los consorcios y cárteles que van más allá de las fronteras de un país.
2. Por su estructura. Esta puede ser bancaria, industrial, comercial, agrícola, escolar, etc.
3. Por su aplicación. Se refiere a la administración del presupuesto, del personal, de las finanzas, del equipo, etc.

Grados (1988) menciona que un factor importante de las empresas privadas es que están constituidas por una asamblea de accionistas como máxima autoridad y que el nivel de participación de dichos accionistas es proporcional a la aportación del capital. Por ello, una de las principales características del sistema capitalista es la propiedad privada sobre los medios de producción, es decir, los empresarios particulares son los dueños del capital, por lo que pueden organizar y dirigir empresas mediante la compra de medios de producción y la contratación de fuerza de trabajo.

En 1991 Vázquez (citado por Alfaro, et al., 2002) menciona que la empresa privada es una célula económica social, producto de la inversión humana, diseñada por el hombre para satisfacer mejor sus necesidades cubriendo las de los demás; resultado de la asociación libre de personas, unas aportan su capital y otras su trabajo, ya sea de dirección o de retribución por su aporte, destinada a la producción y distribución de bienes y servicios con un propósito de lucro.

Al igual que el Sector Público, la empresa privada presenta aspectos favorables y desfavorables, en función de sus características y objetivos. Por ejemplo, Alfaro, et al., 2002 menciona que algunas ventajas que tienen las empresas privadas con relación al desarrollo socioeconómico del país son:

1. Se encargan de producir la mayor parte de los artículos que consume la sociedad.
2. Aplican los ahorros de la sociedad en inversiones productivas, los cuales les permite acumular capital.
3. Canalizar los recursos a la seguridad pública mediante el pago de cuotas al Seguro Social y otras instituciones.
4. La producción de sus artículos facilita las actividades humanas.
5. Crean buena parte de los puestos de trabajo que la sociedad demanda.
6. Aportan ingresos al Estado mediante el pago de impuestos y contribuciones.

Sin embargo, dado que los empresarios buscan obtener un provecho particular, dichas empresas también implican algunas desventajas:

1. Algunas veces producen artículos innecesarios dando origen al consumismo.
2. No les interesa satisfacer las necesidades sociales pues, su objeto es el lucro.
3. Generalmente, no se pagan salarios justos a los trabajadores mientras que los empresarios acumulan capital y ganancias.

4. Los obreros son los que crean los bienes materiales y también una parte esencial de la empresa, sin embargo no participan en la gestión, en la propiedad ni en los beneficios de la misma.
5. Muchas veces frenan el avance y la aplicación de la tecnología, ya que al crearse productos que resulten mejores y más baratos, las ganancias de las empresas disminuirán, por lo que éstas impiden su difusión y aplicación.

1.2.3 Similitudes y diferencias entre la administración pública y la administración privada.

Mucho se ha discutido sobre si la administración pública es una disciplina independiente de la administración privada, o si por el contrario, ambas son parte de una disciplina llamada: administración. Sin embargo, no podemos desconocer que dentro de cada esfera en particular, existen situaciones específicas que las caracterizan, así como que tienen grandes discrepancias. (Galván, 1981)

Isaacs (citado por Galván, 1981) encuentra mucho parecido entre el “poder”, que es el fin de los políticos y la “ganancia” que es el fin de los hombres de negocios.

Smith (citado por Galván, 1981) consideraba que todas las empresas combinadas del gobierno constituyen la empresa más grande del país y que en sus operaciones tienen los mismo problemas que cualquier negocio. Sufren escasez de mano de obra y materias primas y afronta las mismas dificultades de organización y sistemas.

Las diferencias que se encuentran entre la administración pública y la privada pierden significación con la transferencia de un gran número de administradores privados a los puestos públicos, pues las técnicas son, en gran medida las mismas, y se pueden aplicar en ambos campos. (Galván, 1981)

Al profundizar en las raíces de la motivación individual se hace difícil probar una diferencia sustancial entre burócratas gubernamentales y burócratas privados. No hay psicología o filosofía individual distintiva que esté estrictamente relacionada con un grupo u otro, a pesar de las divergentes ideas sociales, políticas y económicas que pueda indicar su elección profesional entre gobierno y empresa privada. (Galván, 1981)

Pfiffner y Presthus (citados por Galván, 1981) mencionan algunas diferencias entre el sector público y el privado:

1. El administrador público no esta constantemente bajo la zozobra de los estados de pérdidas y ganancias, como lo está el administrador privado.
2. Un administrador público tiene que estar seguro de que sus acciones se ajusten a las prescripciones legales, por lo que debe consultar los códigos y reglamentos que le indican la forma de proceder. Por su parte, el administrador privado,

ciertamente, también consulta códigos y reglamentos para proceder, pero con distinto fin, es decir, no para saber qué es lo que debe hacer, sino para encontrar la forma de hacer lo que se propone si ser sancionado.

Por su parte, Marshall E. Dimock (citado por Galván, 1981) refiere que la administración pública se caracteriza por ser menos idónea que la administración privada, pues la limitan sus responsabilidades enmarcadas en reglamentos rígidos, las cuales no pueden cambiar a voluntad. Además está sujeta a cambios imprevistos o premeditados de política. Lo cual se traduce en cambio en la administración.

Para Galván (1981) la distinción más importante entre ambos tipos de administración, es aquella que se refiere a los fines, pues el propósito del Gobierno es servir al ciudadano y procurar el bienestar colectivo así como, pugnar por el desarrollo equilibrado y justo. Mientras que el propósito de las empresas privadas es la obtención de un lucro.

Stamp (citado por Galván, 1981) describe cuatro principios básicos que diferencian al sector público del privado:

1. Principio de la estabilidad o consistencia. Afirma que el juicio de los empleados gubernamentales que están en contacto con el público es muy limitado, pues la administración pública no puede hacer discriminaciones de ninguna especie entre personas. Tal obligación no existe en las empresas privadas, pues puede ser todo lo inconsistente que quiera y prestar o dejar de prestar determinados servicios a tal o a cual grupo o clase social.
2. Principio del control financiero. Desde el punto de vista constitucional el control financiero es una autoridad ejercida sobre las actividades del Estado, a través de la tesorería o de la oficina de presupuestos, es decir, ninguna dependencia del Gobierno puede experimentar en nada que requiera un gasto pues sus egresos están definidos en cantidad y propósito. Dicha influencia restrictiva no existe en las empresas privadas.
3. Principio de la responsabilidad ministerial. Es necesario para los jefes administrativos justificar los actos de su departamento, éste hecho tiene una influencia extraordinaria en su personal y en todo el carácter de la administración. No hay nada parecido en las empresas privadas. según el autor.
4. Principio de reembolso marginal. Todos los gastos en las empresas privadas se hacen con la tendencia general de lucro, por tanto, dicho principio no puede ser aplicable en las actividades públicas.

1.3 Impacto de la organización en el individuo.

Definitivamente la organización tiene una influencia bidireccional en el trabajador, es decir no sólo le brinda la oportunidad de potencializar sus capacidades y encontrar en ella un lugar de realización personal y laboral sino que también le puede impactar

de manera negativa, pues las malas condiciones laborales, el exceso de trabajo y el reducido compromiso empleador-empleado puede generar un decaimiento en la calidad de vida, lo cual a su vez puede provocar alteraciones en la salud, el sueño, la alimentación, etc., y por supuesto, un incremento en los niveles de estrés y en los conflictos trabajo-familia. Sin embargo, es preciso señalar que no sólo existe una relación organización-individuo sino también se da una influencia de manera opuesta, ya que la satisfacción o bien la insatisfacción que manifiesta el empleado se verá reflejada irremediabilmente en la organización. Por tanto, en este apartado se abordará la influencia del estrés, proveniente de la actividad laboral, en los diversos estadios que comprende el concepto de calidad de vida y el impacto que tiene en el funcionamiento de la empresa.

Campbell, Converse y Rodgers (1976; citado por Rodríguez, 2004) definen la calidad de vida como una medida compuesta por el bienestar físico, mental y social, percibido por cada individuo y por cada grupo, así como la satisfacción, la gratificación y la felicidad. Para los autores, la calidad de vida es un componente de la satisfacción de la vida en general, que incluye áreas como: salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación económica, oportunidades educativas, creatividad, pertenencia, entre otras.

Por su parte Felce y Perry (1995; citado por Rodríguez, 2004) la definen como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta y, por último, como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales.

La mayoría de las investigaciones en cuanto a la calidad de vida en el trabajo consideran a la satisfacción como variable dependiente. Es decir, parten del hecho de que la satisfacción es la causante del comportamiento funcional o disfuncional del individuo. Además toman en cuenta que, la satisfacción en el trabajo puede sufrir alteraciones en el tiempo, en virtud de los factores personales, o de las influencias que provienen del medio. (Furcotte, 1986)

Por tanto, se puede definir a la calidad de vida en el trabajo como "la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de la vida total". (Furcotte, 1986, p. 35)

Según Lawler (1975; citado por Furcotte, 1986) la noción de estrés debe ser parte de la calidad de vida en el trabajo y toda definición de carácter psicológico debe implicar medidas del estrés y del nivel de tensión presente en el trabajo. Así, una tensión provocada por una ligera insatisfacción se puede considerar como deseable si estimula el desarrollo personal, en tanto que una tensión demasiado fuerte puede provocar graves problemas de salud mental y física.

El nivel de calidad de vida experimentado por una persona depende de la satisfacción/insatisfacción con las áreas de la vida, la cual esta determinada por la

diferencia entre las condiciones reales de vida y sus aspiraciones, necesidades, creencias, deseos, etc., evaluadas en base a las comparaciones sociales y a experiencias pasadas, lo que finalmente traerá efectos en las conductas de las personas. (Setién, 1993; citado por Rodríguez, 2004)

En consecuencia, la satisfacción laboral aportará un mejor nivel en la calidad de vida. La satisfacción laboral aparece cuando el empleado obtiene y manifiesta placer por la realización de su trabajo, encontrando en éste un significado. Sin embargo, y aún cuando poseen condiciones de trabajo favorables, los empleados en su mayoría consideran su trabajo como una actividad monótona y por tanto, tienden a la insatisfacción, y por ende a una mala calidad de vida.

Según, Rodríguez (2004) entre los diversos factores que influyen en la satisfacción en el trabajo, se pueden identificar los siguientes:

1. Nivel jerárquico. Estudios demuestran que a medida que se asciende en la escala jerárquica se obtiene mayor satisfacción. Dado lo anterior, se infiere que las personas con ocupaciones de nivel más alto, por lo general disfrutan de mayores ingresos y condiciones de trabajo de más alta calidad y se hace un uso más amplio de sus habilidades.
2. Características del puesto. La autonomía en el trabajo es la situación a la que se le da mayor importancia, así como a la responsabilidad en el trabajo, la sensación de control sobre las tareas y el entorno físico laboral, pues dichas condiciones aumentan la satisfacción laboral y la calidad de vida.
3. Ambigüedad en el empleo. En los primeros años el personal tiende a sentirse satisfecho en su trabajo, pero después de unos cuantos años en el puesto, es frecuente que la satisfacción tienda a disminuir y que los empleados sientan que desempeñan un trabajo sin futuro. El nivel de satisfacción parece aumentar al cabo de seis o siete años y después mejora el ritmo y alcanza su máximo para los que han permanecido en la empresa alrededor de veinte años.
4. Clima laboral. En un estudio con 65 empleados en una planta de servicios de unidad pública se analizó el clima laboral junto con algunas dimensiones de satisfacción. Los resultados muestran una relación significativa entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo.
5. Desempeño. Daft y Steers (1992) señalan que se han propuesto tres teorías respecto a la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral.
 - a) La satisfacción produce el desempeño. Sin embargo, la limitación que muestra es que aunque el trabajador este satisfecho no significa que producirá más.
 - b) El desempeño produce la satisfacción. Sin embargo, si el desempeño no es recompensado puede no causar satisfacción.

- c) Las recompensas intervienen entre el rendimiento y la satisfacción.
6. Oportunidades de promoción. Cuando las oportunidades de promoción son escasas, pueden causar insatisfacción.
 7. Remuneraciones económicas. Se ha demostrado que el empleado está más satisfecho si obtiene más remuneraciones económicas. Sin embargo, Davis y Newstrom (1989; citado por Vázquez, 2001) señalan que muchos empleados están dispuestos a recibir un sueldo menor con tal de trabajar en un sitio o en un puesto con menos exigencias, o bien tener mayor libertad en las tareas que realizan o en el horario de trabajo.
 8. Modulación del sexo. En las mujeres generalmente predomina la congruencia entre el ámbito familiar y laboral, es decir, experimenta satisfacción o insatisfacción en ambas. Entre los hombres, es más frecuente la incongruencia pues están satisfechos en una esfera e insatisfechos en la otra. (Vázquez, 2001)
 9. Tener o no hijos. En las parejas sin hijos predomina la congruencia entre el mundo laboral y familiar pues, o están satisfechos o insatisfechos en ambas. Mientras que las parejas con hijos tienden a la incongruencia, es decir, pueden estar satisfechos en una esfera pero insatisfechos en la otra. (Sánchez-López y Quiroga, 1998)

Tomando en cuenta los puntos anteriores, el objetivo del modelo de calidad de vida en el trabajo está enfocado a las estrategias destinadas a la reforma del lugar de trabajo con el fin de mejorar las actitudes, la motivación y las percepciones de los empleados. Esto, mediante la creación de empresas más democráticas, con puestos de trabajo más complejos y enriquecedores y con una nueva aproximación a las relaciones industriales, tratando de que exista una mayor humanización en el trabajo y que éste facilite y satisfaga las necesidades tanto intrínsecas como extrínsecas de los individuos.

Furcotte (1986) señala que existen diversos factores que una empresa debe tomar en cuenta para así, poder fomentar la satisfacción laboral de sus empleados y por ende la calidad de vida en el trabajo. Por ejemplo, menciona que se les debe brindar autonomía a los trabajadores, es decir, la libertad para poder tomar decisiones de acuerdo con sus propios preceptos y valores, enfrentando de esta manera, sus responsabilidades. Así mismo, asegura que las condiciones físicas del trabajo no deben poner en peligro directo la vida y la salud del trabajador, por tal motivo, la iluminación y la ventilación deben ser apropiadas y los niveles de calor y ruido deben respetar ciertas normas establecidas.

Otro factor que toma en cuenta es la identidad, puesto que cuando existe una división muy marcada de las tareas, el trabajador difícilmente puede visualizar sus contribuciones en el producto o servicio terminado y en los objetivos organizacionales. En cambio, si un trabajador o grupo de trabajadores son responsables de una parte completa de un producto o servicio, se encuentra en

mejores condiciones para evaluar su aportación al producto terminado. Finalmente, el autor menciona como punto importante la retroalimentación, misma que se considera como el apoyo que recibe el individuo o como el respeto y la apreciación con respecto a su contribución para el logro de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, cuando la organización le da reducida importancia al modelo de calidad de vida en el trabajo aparece el estrés en el empleado pues la satisfacción es casi nula. Fletcher (1988; citado por Vázquez, 2001) plantea que la relación del estrés con la satisfacción laboral se puede explicar en base a la percepción individual que se tiene de los estresores laborales, los cuales pueden producir insatisfacción laboral si el empleado evalúa que sus capacidades para enfrentar las exigencias del entorno resultan insuficientes. De igual manera, Norbeck (1985; citado por Vázquez, 2001) demostró que el estrés laboral percibido estaba positivamente relacionado con insatisfacción laboral y con síntomas psicológicos indeseables.

Dentro de los conceptos psicológicos relacionados con las percepciones de la calidad de vida, encontraron que el estrés y la depresión se relacionan fuertemente de manera negativa a las percepciones de calidad de vida. En 1988 Pittman y Lloyd (citado por Rodríguez, 2004) realizaron una investigación en donde estudiaron la calidad de vida en la familia, incluyendo la satisfacción con la vida, satisfacción parental, calidad marital y su relación con el estrés y el soporte social. Se encontró que el estrés se relacionó negativamente con los factores de la calidad de vida y tuvo una relación más significativa que el soporte social, pues cuando interactuaban estas variables, el estrés disminuía el efecto del soporte en la calidad de vida y no al revés. Se encontró una relación significativa entre el ingreso económico y satisfacción en la vida, sin embargo, esto desaparece una vez que se introducen los estresores.

Furcotte (1986) asegura que no existe ninguna duda de que el estrés se encuentra íntimamente ligado a la calidad de vida en el trabajo, sin embargo también afirma que la creatividad se puede considerar como el "antiestrés" o como la condición que asegura la presencia de un estrés óptimo. En este sentido, la creatividad se considera como aquella que, permite dar principio a los cambios y que da la posibilidad a la empresa y sus miembros de enfrentarse mejor a las amenazas externas e internas. Es decir, la creatividad permite responder a las obligaciones, a las oportunidades y a las demandas del entorno. En el caso contrario, el estrés es negativo y se dará lugar a los síntomas del estrés, tanto en el ámbito individual como organizacional, perdiéndose de esta manera la creatividad y la calidad de vida.

Por tal motivo, la irritabilidad y distractibilidad, como síntomas predominantes, acompañados también en ocasiones de alteraciones en el sueño, y de las necesidades alimenticias (pérdida del apetito) y sexuales (pérdida o disminución del deseo sexual), son cuadros que con frecuencia aparecen en personas y/o trabajadores con una gran responsabilidad, en que la exigencia social y moral es apremiante ante un incumplimiento, siendo estas personas las más propensas a la insatisfacción y en consecuencia, a un nivel de vida menor.

La idea de que la satisfacción tiene relación con el ajuste emocional de un individuo sugiere que quienes son inestables emocionalmente pueden tener dificultades considerablemente mayores para ajustarse a su trabajo y, por ende, pueden sentirse insatisfechos con él. De acuerdo con lo anterior, Siegel (1973; citado por Ayala, 2002) menciona que podrá darse por sentado que un trabajador mal adaptado en lo personal, en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera del trabajo, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo. Sin embargo, menciona que esa relación también puede actuar en sentido contrario, es decir, que la satisfacción con el empleo puede ser responsable, en parte de una sensación general de bienestar y satisfacción con la vida.

García (1999; citado por Rodríguez, 2004) menciona que la percepción de la vida tiende a cambiar positivamente hacia la edad adulta, ya que en la adolescencia y en los jóvenes adultos, las condiciones de vida son más variables, y la opinión acerca de la vida no está totalmente cristalizada. Sin embargo, otro estudio realizado por Reimel de Carrasquel y Jiménez (1997; citado por Rodríguez, 2004) en una cooperativa venezolana, se encontró que las personas más satisfechas con su calidad de vida, fueron las que oscilaban entre 20 y 30 años, así como personas mayores de 41 años, mientras que el grupo menos satisfecho, estaba conformado por individuos de 31 a 40 años.

Según Rodríguez (2004) el bienestar es mayor entre las personas que están casadas. La explicación de este resultado, es que quienes están casados incrementan la posibilidad de tener relaciones íntimas a diferencia de quienes no lo están. Sin embargo, para los estudios en donde se ha encontrado lo contrario, se ha explicado que el matrimonio es una elección y aquellos que no se casan, tienden a valorar más su carrera y libertad, por lo que están satisfechos con su estatus.

Según Gutek (citado por Prior, 1997) las personas solteras y sin hijos manifiestan una satisfacción laboral más baja que los trabajadores casados con hijos o sin ellos. Dichos resultados apoyan la teoría de la acumulación de rol que sugiere que roles múltiples llevan a privilegios, recursos, y a un autoconcepto enaltecido, y proporciona amortiguadores contra el fracaso en cualquier rol, tanto como conduce al conflicto.

En el caso de la mujer trabajadora se produce, en una alta proporción, una discrepancia entre lo que cree deseable y la realidad en la que está inmersa. Aunque mayoritariamente considera que el varón debe actuar en forma igualitaria en la distribución de las tareas del hogar, la verdad es que es ella la que se ocupa de éstas, lo que debe producir un sentimiento de frustración que se puede expresar en la manifestación de un bajo nivel de satisfacción o bien, en altos niveles de estrés, ansiedad y depresión, mismos que evidentemente llevan a niveles poco óptimos de bienestar. (Prior, 1997) .

Numerosos autores han puesto de manifiesto que la doble jornada en las mujeres favorece un conflicto de roles debido a que se enfrentan con múltiples responsabilidades, tanto en la familia como en el trabajo, afectando con esto no sólo

su estabilidad personal sino también la familiar y la social, dando como resultado una calidad de vida deteriorada. Algunos autores han encontrado que cuando ambos miembros de la pareja trabajan viven bajo un estrés que resulta perjudicial para el funcionamiento de la pareja y para el desarrollo de los hijos. Sin embargo, también existen resultados que se contraponen, es decir, hallazgos permiten inferir que, dado que ambos miembros de la pareja están desarrollando sus potencialidades y tienen un mayor grado de satisfacción personal, su autoconcepto es elevado y ello repercute directamente sobre la satisfacción familiar. (Palomar, 1999)

La percepción del desempeño influye en la calidad de vida de las mujeres, dado que las personas que sienten que se están desempeñando bien, se perciben como altamente competentes y esto produce un incremento en la sensación de bienestar. A este respecto, las variables que más contribuyen al malestar son el sentimiento de baja competencia personal y el sentimiento de que uno no puede controlar su propia vida. Incluso es importante destacar que, en las amas de casa la percepción respecto a su propio desarrollo personal está circunscrita a variables relacionadas con el ámbito familiar. (Palomar, 1999)

Apoyando la idea de que la satisfacción personal aumenta el autoconcepto, Palomar (1999) muestra resultados en los que se observa que, en las mujeres que trabajan, la calidad de la relación de pareja sólo está asociada con el funcionamiento de dicha relación, es decir, no se relaciona con el funcionamiento general de la familia y la calidad de la relación con los hijos. Por el contrario, en las mujeres amas de casa, la calidad de relación de pareja está relacionada casi en totalidad con el funcionamiento global de la familia. No obstante, en las mujeres asalariadas, la vida social y los amigos cercanos que se tienen están relacionados en gran medida con la organización familiar. Dado que estas mujeres tienen una doble jornada (en el sentido de que son amas de casa y además tienen un trabajo asalariado), el tiempo del que disponen para tener una vida social activa puede verse disminuido si no existe una estructura de funcionamiento familiar clara y funcional que les permita dedicar tiempo a la socialización, lo cual es sumamente importante pues, en un estudio realizado por Díaz Guerrero (1986; citado por Rodríguez, 2004) con familias mexicanas y estadounidenses sobre la calidad de vida y su relación con otras variables, encontró que el apoyo moral-emocional de padres, cultura, amigos, etc., se relacionaban con la calidad de vida. De los factores de apoyo, el más importante para mejorar la calidad de vida, es el que esta formado por las personas, es decir, el apoyo que se recibe de la familia, amigos y vecinos.

Por tal motivo, se ha manifestado que no es propiamente el sexo el que se relaciona con la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que dependen de él. Por ejemplo, variables como la relación con los compañeros y las condiciones de trabajo confortables, además del salario y un sentido de libertad e independencia, parecen ser las fuentes más importantes para las mujeres, mientras que los hombres se interesan más por la responsabilidad, las promociones, las oportunidades para demostrar sus destrezas, el contenido del trabajo y el uso de la creatividad. (Aguilar, 1987; citado por Vázquez, 2001).

Sin dejar de tomar en cuenta que, mientras más elevado es el nivel profesional mayor es la satisfacción. Shultz (1985) y Traer (1954) señalan que se ha comprobado que los empleados de escolaridad más alta experimentan más satisfacción laboral; cuando más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, más probable será que el empleado informe que se siente satisfecho con su desempeño. (citado por Vázquez, 2001)

El estrés que se produce en el ambiente laboral no sólo afecta a la persona en su contexto familiar/social, alterando de esta manera su bienestar general sino que va más allá. Es decir, se impacta en su salud y en otras actividades como el sueño y la alimentación.

La aparición de la psiconeuroinmunología ha aportado datos que confirman que las situaciones ambientales y sociales capaces de inducir estrés tienen un impacto apreciable en la competencia del sistema inmune de las personas que experimentan estados emocionales crónicos de carácter negativo. Por ejemplo, las personas con el patrón de conducta tipo "A" y dada su predisposición a la impaciencia, ambición, hostilidad y competitividad y por ende, a la exposición prolongada al estrés tienen mayores posibilidades de presentar enfermedades coronarias a diferencia del resto de las personas. (Fernández y Edo, 1994)

El estrés lleva a la enfermedad a través de un principio de la generalidad o de un principio de la especificidad. El principio de la generalidad hace referencia a que, cualquier clase de estrés aumenta la vulnerabilidad para la aparición de cualquier enfermedad. Mientras que el principio de la especificidad tuvo sus orígenes en la doctrina psicoanalítica de que los conflictos o las emociones específicas tenían como consecuencia enfermedades específicas. (Buendía y Ramos, 2001)

Los efectos negativos que tiene el estrés sobre la salud proviene del hecho de que las personas sometidas a estrés, especialmente de tipo laboral, tienen unos hábitos de salud peores que las personas que no sufren de estrés. Un estudio pudo corroborar este efecto; en una muestra de 1346 maestros, se observó que los más afectados por el estrés docente tenían unas puntuaciones significativamente inferiores en los hábitos de salud. En el cuestionario utilizado se contemplaron cuatro factores principales: a) ejercicio físico, b) precauciones ante contagios de alguna enfermedad o accidentes, c) condiciones generales (no dormir por trabajar u otra razón, comer rápido por prisas, conducir mientras se está pendiente de otros problemas, etc.) y d) hábitos alimentarios. Esta relación no se da tan sólo en su aspecto negativo, o sea que las personas que padecen estrés se cuidan menos; sino también en el positivo, es decir que aquellos maestros que se mostraban significativamente menos agobiados por el estrés docente tenían mejores hábitos de salud. (Fernández, Castro, Doval, Edo y Santiago, 1993; citado por Fernández y Edo, 1994)

Buendía y Ramos (1991) demostraron que ciertos rasgos de personalidad, como una autoestima negativa y pensar que se tiene poco apoyo social, predicen un aumento de síntomas de enfermedad como consecuencia de un aumento de estrés diario.

Según el hospital Gothenburg, en Suecia las personas que padecen estrés por un período prolongado de tiempo pueden engordar, puesto que las alteraciones en el sistema nervioso o el estrés, pueden hacer que la grasa se acumule alrededor del abdomen, aumentando el riesgo de desarrollar diabetes y cardiopatía. Por tal motivo, señalan que el estrés condiciona la reducción del sistema inmunológico, afectando el aparato cardiovascular y el aparato digestivo, en donde se concentran todos los problemas orgánicos y emocionales. (Hernández, 2001)

Otro impacto del estrés laboral en la salud del empleado es el que presentan Cohen, Tyrell y Smith (1991; citado por Buendía y Ramos, 2001) pues ellos realizaron un estudio en donde se centraron en la relación existente entre el estrés y el resfriado común. Sus conclusiones fueron que las emociones estresantes mostraron incrementar la susceptibilidad a las infecciones rinovirales al debilitar el proceso inmunológico. Esto se pudo demostrar al insertar un virus del resfriado en las cavidades nasales de sujetos voluntarios, un grupo había estado sometido a altos niveles de estrés durante el último año mientras que el otro grupo había mostrado un nivel más bajo. Los sujetos con mayores niveles de estrés se contagiaron más que aquellos con menos estrés.

La cuestión de la relación entre estrés y salud, no radica únicamente en la gravedad de la enfermedad o en el dolor que se puede sufrir, sino en la manera en que la enfermedad distorsiona la vida de quien la padece y hasta qué punto es un impedimento para su desarrollo personal, familiar y laboral.

La calidad de sueño es otro factor que se ve perturbado dado el exceso de trabajo o estrés, convirtiéndose la somnolencia en algo frecuente en nuestra sociedad, pues nos hemos acostumbrado a reducir las horas de sueño pensando que después se recuperarán. Sin embargo, para tener un funcionamiento óptimo tanto a nivel físico como intelectual, se requiere tener un sueño normal que se produzca en las noches, con un horario regular de sueño/vigilia y una cantidad de horas de sueño adecuadas (de 7 a 8 horas) y que no existan perturbaciones externas como ruido, luz, temperatura excesiva, etc. (Buendía y Ramos, 2001)

Los problemas de somnolencia suelen ocurrir cuando la calidad de sueño es insuficiente debido a desórdenes primarios del sueño (insomnio, apnea, narcolepsia, etc.) aunque más frecuente hacen alusión a factores del modo de vida como horarios irregulares o turnos de trabajo. Cuando la somnolencia se convierte en algo habitual puede afectar el rendimiento, producir dificultades en la concentración, un aumento de la fatiga, labilidad emocional, entre otros. Cuando dichos factores están presentes en el lugar de trabajo contribuyen considerablemente en los errores de funcionamiento y en un aumento del riesgo de accidentes. (Buendía y Ramos, 2001)

Especialistas afirman que es fundamental que los horarios sean fijos para que una persona se acostumbre. Mencionan que aunque se trabaje de noche, situación que produce mayor desgaste, lo ideal es que el horario sea siempre el mismo, pues de lo contrario, el ritmo y el funcionamiento del cuerpo se alteran constantemente. Además

médicos de la Universidad de Massachussets indican que más de la mitad de las lesiones y enfermedades ocurren durante el período de trabajo conocido como "horas extras". (Buendía y Ramos, 2001)

También otro factor importante es la mala alimentación ocasionada por el exceso de trabajo o las malas condiciones laborales. Se estima que con este problema se pierde hasta un 20% de la productividad en las empresas, debido a cuestiones de desnutrición o de exceso de peso, siendo éstas últimas las más comunes. Incluso en naciones desarrolladas como Estados Unidos la obesidad causa entre un 2 y un 7% del total de los costos médicos, reflejando esto en un total de 12.700 millones de dólares anuales. (Buendía y Ramos, 2001)

Generalmente, los empleados comen al interior de su oficina debido a que tienen un exceso de trabajo y poco tiempo para realizarlo. De acuerdo con la American Dietetic Association and Food Fundation cerca del 70% de los estadounidenses comen en la oficina tres o cuatro veces por semana. En México no se tienen cifras exactas, no obstante se considera que son muy semejantes. La "comida rápida" es la favorita de los comensales de oficina, sin embargo este tipo de alimentación con el paso del tiempo no es saludable pues, no proporciona la cantidad de nutrientes suficientes para procurar una vida sana. Además de que tiene otras implicaciones serias para la salud, por ejemplo, comer frente a la computadora o mientras se realizan otras tareas laborales, promueve el aumento de peso, ya que la atención no se concentra en la cantidad de alimento que se ingiere, lo que podría desembocar en alteraciones de salud. Un aspecto para evitar dicha práctica, es que la oficina es receptora de una gran cantidad de microbios, pues tan sólo el escritorio tiene 400 veces más bacterias que un sanitario. (Vieyra, 2006)

Con frecuencia la cuestión de la alimentación de los empleados es un elemento secundario para las organizaciones puesto que, los comedores (cuando existen) suelen ofrecer una selección rutinaria y escasamente variada, además las máquinas expendedoras, generalmente ofrecen alternativas poco saludables; sin tomar en cuenta que los restaurantes cercanos pueden resultar caros y escasos. Es decir, con frecuencia los empleados no tienen tiempo para comer, o un lugar donde hacerlo, o el dinero suficiente para pagar. Tomando en cuenta lo anterior, las empresas debieran cuidar la ingesta de alimentos de sus trabajadores pues así aumentaría la productividad y la moral de los empleados; además de que aplicando las medidas pertinentes, se podrían prevenir deficiencias, enfermedades crónicas y obesidad.

Una vez revisados los datos anteriores y a manera de conclusión se podría decir que, aunque la relación causal aún es cuestionada, es claro que el compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo son variables asociadas que afectan los resultados de la organización, así como las intenciones de cambio, el ausentismo y la ejecución del trabajo. La mayoría de la evidencia empírica indica que la satisfacción laboral es un antecedente del compromiso organizacional, por tanto, se sugiere que incrementar la satisfacción laboral estimulará el aumento en el compromiso organizacional, siendo dicho compromiso vital para la organización pues, da la intención y la influencia de cambio, promueve las relaciones dentro del ambiente de

trabajo y por consiguiente, los individuos comprometidos tienden a esforzarse más en sus labores.

CAPÍTULO 2. EL TRABAJO

2.1 Contextualización del trabajo.

Si alguien llegará a preguntarse ¿de qué depende la felicidad de una familia, el equilibrio psicológico de una persona, la satisfacción en la vida, e inclusive una estructura sana de la personalidad?, la respuesta podría abarcar elementos relacionados con el dinero, el amor y la paz; sin embargo, una de las respuestas más simples y al mismo tiempo más complejas se sintetiza en un concepto: el trabajo digno y socialmente útil. (Uribe, 2006)

El trabajo representa en la actualidad uno de los aspectos más importantes de la vida personal, grupal, organizacional y social, siendo uno de los pilares fundamentales en los que se asienta la sociedad de hoy día y una de las principales actividades de las sociedades industrializadas.

En los países industrializados, el trabajo representa aproximadamente una tercera parte de la actividad humana de las personas adultas. Pero además, el tiempo que la persona pasa planificando, formándose y preparándose para el trabajo empieza a una edad temprana y ocupa también una buena parte de su vida. La importancia del trabajo se pone de manifiesto también en el hecho de que, el trabajo al ser una realidad social, es también una realidad “subjetivada”, y cumple toda una serie de funciones psicosociales. (Peiró y Prieto, 1996)

La delimitación del concepto de trabajo, es una tarea difícil, por varias razones. En primer lugar, debido a su naturaleza compleja y multifacética. Al estudiar el trabajo podemos estar haciendo referencia al trabajo como una actividad o conducta, al trabajo como situación o contexto, es decir, los aspectos físico-ambientales del trabajo como un fenómeno con significado psicosocial, es decir, los aspectos subjetivos del trabajo o cómo cada uno vive el trabajo. En segundo lugar, cada disciplina intenta explicar y describir el “trabajo”, con base a sus fundamentaciones teóricas y empíricas. Economistas, sociólogos y psicólogos, entre otros científicos sociales, definen y estudian el trabajo desde perspectivas y marcos teóricos diferentes. (Peiró y Prieto, 1996)

Desde una aproximación teórica, el trabajo es definido principalmente como una actividad propositiva e intencional. El trabajo se define como una actividad que no tiene un fin en sí misma, sino que es un medio para obtener un fin, se realiza para obtener algo a cambio, siendo ese beneficio diferente a la actividad laboral misma. Se resalta de este modo el aspecto extrínseco o instrumental del trabajo. Desde esta perspectiva en 1980 Marshall (citado por Peiró y Prieto, 1996) define al trabajo como un esfuerzo de la mente y del cuerpo, realizado parcial o totalmente, con el propósito de obtener algún beneficio diferente a la satisfacción que se deriva directamente del trabajo.

En este contexto se han generado diferentes definiciones en función de cuál se considera que es el propósito del trabajo. Un primer tipo de definiciones propositivas o instrumentales destacan la actividad económica o los ingresos que el individuo obtiene a cambio de su trabajo. De este modo se considera que el trabajo es, en sentido general, un empleo continuo en la producción de bienes y servicios a cambio de remuneración. Por tanto, desde este tipo de definiciones, una actividad se considera trabajo cuando es remunerada económicamente. (Peiró y Prieto, 1996)

Un segundo tipo de definiciones propositivas o instrumentales resaltan el trabajo como una forma de contribuir a la sociedad proporcionando bienes y servicios de valor. En este caso, el trabajo sería definido como: una actividad o empleo de energía que produce servicios y productos de valor para otras personas. (Peiró y Prieto, 1996)

Otras definiciones resaltan la identidad o contactos sociales, que puede proporcionar el trabajo, la satisfacción intrínseca derivada de su ejecución, el hecho de que mantiene en un nivel mínimo de actividad necesario para un adecuado desarrollo físico y psíquico, su aspecto normativo, es decir, su carácter de obligación o el esfuerzo que conlleva.

Frente a estas definiciones que resaltan diversos aspectos del trabajo, algunos autores han tratado de ofrecer una definición del trabajo que englobe las diferentes dimensiones del mismo. Un ejemplo de este tipo de definiciones la brinda Peiró (1989; citado por Peiró y Prieto, 1996) quien define al trabajo como “aquel conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios”.

La importancia concebida al trabajo no constituye exclusivamente una elección personal, sino que se encuentra fuertemente condicionada por el significado y el valor de cada sociedad y cada momento histórico le otorgan, los cuales son interiorizados a través de un complejo proceso de socialización económica en la que intervienen la lengua, la familia, los medios de comunicación, las instituciones educativas y los compañeros y/o amigos. Es decir, se puede afirmar que cada contexto social, cultural, político, económico e histórico conforma unos significados y valores relacionados con el trabajo, que son transmitidos a las personas a través de un proceso de socialización, que cristalizan en un significado y unos valores particulares para cada individuo. (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004)

El significado del trabajo puede considerarse como una representación social. Se trata de una realidad socialmente construida y reproducida por los individuos, con una cierta autonomía respecto a las normas sociales e infraestructura cultural propia de la época y del país, y que además se ve influida por los condicionantes históricos que la han ido moldeando y creando. Es decir, el significado que damos al trabajo depende en cierta medida de las creencias, normas y expectativas que existen en una determinada sociedad respecto al trabajo. Sin embargo, algunos autores consideran que el significado del trabajo es un producto de la experiencia laboral.

Así, por ejemplo, aquellas personas que encuentran trabajos monótonos, aburridos, y que por tanto, no pueden desarrollarse personalmente en él, acabarían viendo su empleo como un medio para conseguir otros fines. El significado del trabajo sería una adaptación cognitiva a un puesto determinado, o sea que, la persona construiría un significado del trabajo como una forma de interpretar las experiencias laborales. (Peiró y Prieto, 1996)

La consideración del significado del trabajo como una variable de personalidad o como un producto de la experiencia laboral guarda estrecha relación con la controversia existente respecto a la estabilidad de este significado. Los defensores de la tesis de la estabilidad plantean que el significado del trabajo se adquiere relativamente pronto en la vida y que una vez adquirido apenas cambia a lo largo del tiempo. Desde esta postura, se entiende que la persona tiene una serie de creencias, valores y actitudes hacia el trabajo que han sido adquiridos durante la infancia y la adolescencia y que forman parte de su personalidad laboral, por lo que serán difícilmente modificables por las experiencias laborales. Por el contrario, los defensores de la tesis de la modificación, plantean que el significado del trabajo y los valores laborales, van a variar a lo largo de la vida sujetos a la influencia de diversas variables situacionales y de las etapas por las que pasan y los diferentes roles que adoptan los sujetos a lo largo del ciclo vital. (Peiró y Prieto, 1996)

Con respecto a lo anterior, Drenth (1991; citado por Peiró y Prieto, 1996) propone un acercamiento interactivo. Según el autor, es verdad que los valores son profundamente establecidos a través de la educación en la infancia y adolescencia y tienen un efecto duradero en la personalidad del individuo, pero también es verdad que los individuos adaptan y modifican esos valores en función de las diferentes fases y las distintas situaciones sociales que van afrontando a lo largo de la vida.

Todos conceden diferente importancia al trabajo dentro de su vida. Así, se escuchan expresiones tales como: "interés central de la vida", "implicación con el puesto", "relevancia de la carrera", "relevancia del trabajo", "compromiso con el trabajo", y otras similares, que no hacen sino determinar el grado con el que una persona se identifica con su trabajo y hasta qué punto éste es central para su identidad. Supone que, de alguna manera, valoramos el trabajo, y el peso comparativo que tiene con otras esferas de la vida, como la familia, el tiempo libre, o el ocio. (Alcover, et al., 2004)

Cuando las personas hacen valoraciones sobre el trabajo, efectúan afirmaciones desde la perspectiva del individuo y de la sociedad. Esas creencias, muestran valores culturales y pueden variar entre culturas y países. Pero en general, reflejan dos grandes posturas: la consideración del trabajo con un derecho o como un deber. La creencia del trabajo como una obligación del individuo respecto a la sociedad, supone que el trabajo debe valorarse con independencia de su naturaleza, pues es un medio a través del cual se contribuye al buen funcionamiento de la sociedad y se debe velar por la seguridad futura a través del ahorro. Supone estar de acuerdo con afirmaciones tales como "es el deber de cada ciudadano contribuir a la sociedad con su trabajo", "una persona debe valorar su trabajo, incluso si es aburrido o monótono",

“las personas deberían ahorrar parte de sus ingresos para su futuro”, entre otras. (Alcover, et al., 2004)

El trabajo concebido como derecho se materializaría en las opiniones de personas que manifiestan que cualquier miembro de la sociedad no solo tiene derecho a tener un empleo, sino un trabajo interesante y con sentido, a participar en las decisiones concernientes al mismo, a una educación que le prepare adecuadamente para él y a la actualización de sus conocimientos, cuando quedasen desfasados. (Peiró y Prieto, 1996)

Algunos otros autores distinguen entre una valoración intrínseca y otra extrínseca. La primera, sería la provocada en el individuo por aspectos característicos de la propia actividad, motivadores por sí mismos, y que caen bajo el control del sujeto; es decir, todos los relacionados con aspectos motivadores del contenido de la tarea, su variedad e importancia. En ese caso la actividad es un fin en si misma y es una actividad expresiva, valorada y satisfactoria para la persona. Por su parte, la valoración extrínseca vendría provocada por las recompensas o incentivos independientes de la propia actividad del sujeto y cuyo control depende de eventos externos. Conduce al individuo a valorar determinados aspectos del contexto del trabajo, sean el salario, las relaciones interpersonales o la estabilidad del trabajo. En este caso, estaríamos ante una actividad laboral realizada para obtener unos beneficios, no es un fin en si misma, sino un medio para obtener un fin. (Peiró y Prieto, 1996)

Los resultados ponen de manifiesto que los aspectos más valorados en el trabajo son: los ingresos, la seguridad en el empleo y los buenos compañeros de trabajo. Es decir, de las diferentes valoraciones surgen dos aspectos como primordiales, a la hora de valorar el trabajo: uno, relativo a aspectos de desarrollo personal y, el segundo, agrupa los aspectos relacionados con las condiciones materiales, siendo éste el más valorado.

Llegados a este punto, se puede asegurar que de una u otra manera, el trabajo posee ciertas características que las personas prefieren o persiguen en su vida laboral, entre ellas se encuentran las siguientes:

- Objetivos simbólicos o expresivos. En ellos se incluye la variedad y el interés del trabajo que se realiza, la autonomía y el grado de adecuación o armonía entre las exigencias del puesto y la capacidad.
- Objetivos económicos o instrumentales. Comprenden básicamente aspectos tales como el sueldo o la seguridad en el empleo.
- Objetivos relacionados con el confort. Entre ellos se encuentran las condiciones físicas en que se realiza el trabajo y el número adecuado de horas de trabajo.
- Objetivos de aprendizaje. Relacionados aspectos tales como las oportunidades que ofrece el trabajo para adquirir competencias nuevas y para promocionar o ascender. (Alcover, et al., 2004)

Revisando datos como los anteriores, surge la siguiente cuestión: ¿Cuál será el futuro de las organizaciones, de los trabajadores, y por supuesto el futuro del trabajo como actividad? La respuesta va encaminada en el sentido de que indudablemente habrá nuevas exigencias para todas las partes involucradas, por ejemplo, las nuevas formas organizacionales van a necesitar de una fuerza de trabajo cada vez más polivalente, multifuncional, flexible y desplazable a través de movimientos horizontales, y a la vez motivada para trabajar en dichas condiciones. Es decir, les exigirán a los trabajadores una mayor versatilidad y adaptabilidad de sus competencias, una disposición a un aprendizaje permanente o para toda la vida y una capacidad de adaptación a demandas cambiantes. Relacionado con ellas se encuentra la necesidad de integrarse a diferentes equipos de trabajo y a disponer de las habilidades requeridas para el trabajo en equipo, pues cada vez se estará más lejos del trabajo estable. Sin embargo, por su parte los trabajadores, tenderán a exigir cada vez más en aspectos relacionados con su calidad de vida y a la consistencia entre las demandas organizacionales y las oportunidades de desarrollo. (Alcover, et al., 2004)

La mejor forma de predecir el futuro de la actividad laboral en sí misma, es a partir del presente, es decir, analizando las prácticas más novedosas que se utilizan en la actualidad, pues éstas reflejarán el nuevo rostro que está adoptando el trabajo en lo que se refiere a su actividad cotidiana. Uno de los aspectos más destacados que tienen en común las nuevas prácticas de trabajo es que todas ellas reflejan una mayor complejidad en el trabajo. Este carácter complejo del trabajo actual se debe básicamente al incremento de dos tipos de características o exigencias: el componente intelectual y el social. (Alcover, et al., 2004)

En conclusión se podría decir que, el trabajo es una actividad compleja que resulta difícil de definir y conceptualizar por la variedad de objetos, eventos y situaciones que abarca. Además pensar que el trabajo sólo genera satisfacción, realización, motivación y riqueza es una especie de “fanatismo al trabajo”, ya que sólo resalta sus aspectos positivos. La otra cara del trabajo, no menos importante que la positiva, muestra que el trabajo puede afectar en la subjetividad y en la objetividad física del trabajador originando en él, tristeza, frustración y estrés, entre otras cosas.

2.2 El trabajo en México.

Con la Huelga de Cananea y de Río Blanco, se establecen las pautas que posteriormente cristalizarían con el Movimiento Constitucionalista, en donde, una vez concluida la lucha armada se inició la lucha social, efectuándose las reformas indispensables para el establecimiento de un Régimen de Derecho que garantizara la igualdad de todos los mexicanos, fincando constitucionalmente las bases de la Legislación Laboral de México así como su Seguridad Social. (Bailón, 1991)

En México, las leyes que regulan el trabajo son:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en sus apartados A y B.
2. La Ley Federal del Trabajo.
3. La Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 123, designa lo siguiente:

“Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la Ley”.

En México, dentro del ámbito laboral se postula que la duración de la jornada máxima de trabajo será de ocho horas y la jornada máxima de trabajo nocturno será de siete horas. Además por cada seis días de trabajo se deberá disfrutar de un día de descanso, cuando menos, sin dejar de tomar en cuenta que para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin hacer distinción entre sexo ni nacionalidad. Por su parte, en nuestro país las empresas, cualquiera que sea su actividad, están obligadas a proporcionar a sus empleados capacitación ó adiestramiento para el trabajo; además, los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de sus trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecute. Así mismo, en nuestro país los salarios son revisados cada año con un incremento que en ningún caso será inferior al del salario mínimo, el cual es establecido por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos. (Bailón, 1991)

Actualmente México, en materia laboral se basa en un novedoso esquema denominado: “Nueva Cultura Laboral”, dicha propuesta representa un cambio positivo de mentalidad y de actitud en la forma de ver y realizar el trabajo. Busca erradicar algunos vicios que todavía se viven en el mundo del trabajo y reforzar las cualidades, tratando de construir una nueva relación entre trabajadores, empresarios y gobierno con la finalidad de impulsar el desarrollo del país. La Nueva Cultura Laboral reconoce el valor del trabajo y la dignidad de las personas que lo realizan, tanto de los trabajadores como de los empresarios. Por tanto, la Nueva Cultura Laboral busca mejores condiciones de vida para los trabajadores mexicanos, a través de una mayor y mejor capacitación, que les permita ser más productivos y participar más activamente en su empresa, para que las ganancias generadas se traduzcan en salarios más justos y en condiciones de trabajo más dignas. (citado en www.stps.gob.mx)

Bajo el esquema de la Nueva Cultura Laboral, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) sostiene que la capacitación constante a los empleados los sitúa en mejores oportunidades de competitividad y productividad, por tal motivo, con el fin de elevar los conocimientos, la productividad y el nivel de vida de los trabajadores, en el primer semestre del año 2006 la Secretaría capacitó a 133 mil 460 empleados, y

registró que 1 millón 738 mil 897 personas recibieron formación laboral, lo que benefició a 1 millón 872 mil 357 trabajadores. (citado en www.stps.gob.mx)

Así mismo, la STPS, en su constante esfuerzo por mejorar las condiciones laborales del país, atendió a un millón 509 mil 17 personas, mediante los programas de apoyo laboral, como son los Servicios de Vinculación, entre los que se encuentran: Ferias de Empleo, Chambatel y Chambanet, y los Programas de Apoyo al Empleo y de Microrregiones, que incluyen becas a la capacitación para el trabajo y respaldo a migrantes. Así mismo, llevó a cabo cursos con la intención de formar competencias laborales y de esta manera, generar y elevar la certificación de desempleados o subempleados en materia laboral, pues al mismo tiempo se les ofrece una beca, que va de uno a tres salarios mínimos. Además la STPS, del año 2000 al 2006, mediante la bolsa de trabajo especializada “Chambapar”, atendió a 29 mil personas con discapacidad y logró colocar en empleos formales a 5 mil 346 de ellas. (citado en www.stps.gob.mx)

Por otro lado, la STPS creó el reconocimiento “Empresa Familiarmente Responsable”, cuya entrega se inició en el 2006, para galardonar a las compañías promotoras de prácticas laborales ejemplares, que fomenten la responsabilidad familiar e impulsen acciones de equidad y género, de prevención y de combate a la violencia laboral y al hostigamiento sexual. La STPS espera que con este galardón se fomente un nuevo sentido de responsabilidad empresarial, para considerar a la familia como el eje de la relación entre la persona y el mundo laboral, pues la nueva concepción de empleo pleno que, sitúa a la gente como el activo más importante de las empresas, necesita de medidas competitivas para equilibrar las responsabilidades familiares y profesionales de los empleados y generar una plantilla de colaboradores más satisfecha y comprometida, que aumente su desempeño y productividad. (citado en www.stps.gob.mx)

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos del gobierno por mantener en creciente desarrollo el mercado laboral, las cifras oficiales arrojan un elevado déficit de empleos en la administración de Vicente Fox, una vez que la promesa era crear un millón 200 mil fuentes de trabajo al año. De acuerdo con los especialistas, 85% de las plazas que se generaron en México durante este periodo son temporales, por lo que podrían desaparecer en corto plazo. La realidad es diferente a la promesa hecha por el ejecutivo en dicho sexenio, pues según información del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en 2001 se perdieron 191 mil 307 fuentes de trabajo; en 2002 se registraron 246 mil 896 empleos; en 2003 se crearon 163 mil 361 trabajos; en 2004 sólo 510 mil 407; en 2005 750 mil 241 y tan sólo 900 mil empleos en el 2006. Por tal motivo, el gran déficit de todo el sexenio son 4 millones 580 mil 568 empleos, si se toma en cuenta las necesidades de 1 millón 200 mil trabajadores al año, los cuales tuvieron que trabajar en la economía informal, viajar al extranjero o simplemente permanecieron desempleados. (Arteaga, 2006 a)

La División de Análisis y Política de Empleo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) aseguró que en México, la inactividad laboral alcanza el 40% de la población en edad productiva, que en su mayoría se van a la

economía informal. Además indican que las más afectadas son las mujeres mexicanas, en donde 40% tienen empleo, porcentaje bajo si se toma en cuenta que el promedio del organismo internacional es del 55%. (Arteaga, 2006 b)

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), señala que en México, el desempleo no afecta del mismo modo a todos los miembros de la sociedad, en términos generales, el desempleo es mayor para los jóvenes y mayores de 40 años que para los adultos jóvenes y menores de 40 años. Al mismo tiempo el desempleo es mayor para las mujeres, indígenas y minusválidos. (citado en www.stps.gob.mx)

Considerando que el empleo para las mujeres es todavía más difícil de obtener, el trabajo doméstico en México, representó una importante fuente generadora de empleos en el año 2005, pues según resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, el número de personas que laboran en esta actividad sumó un millón 733 mil, de donde el 91% es representado por mujeres. Se estima que alrededor de un millón de hogares mexicanos hay al menos una mujer que tiene como actividad económica principal, la de trabajadora en el servicio doméstico. (Jardón, 2005 a)

Sin embargo, la mayor preocupación del gobierno en materia laboral, es sin duda el crecimiento del empleo informal. Por tal motivo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para México y Cuba, afirmó que deben existir políticas públicas integrales orientadas a subsanar este fenómeno. Dicha organización afirmó que en México, en los últimos diez años, siete de cada diez empleos se dan en la economía informal. Entre las principales políticas que la OIT recomienda se apliquen están: el desarrollo del capital humano en las organizaciones, políticas que permitan maximizar y mejorar la calidad en la educación y capacitación de las fuerzas de trabajo, así como políticas dirigidas a la economía ilegal para sumarla a la formalidad. (Pedrero, 2006 c)

La economía informal ocupó a 11.5 millones de mexicanos en el primer trimestre de 2005. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, dicha cifra representó 28% del total de la población ocupada en el país. El sector informal se refiere a todas aquellas actividades económicas de mercado que operan con recursos de los hogares, pero sin constituirse como empresas. El sector informal ha sido un paliativo de la problemática del empleo en México, pues incluye a trabajadores por cuenta propia, y asalariados que por lo general no están inscritos en registros oficiales, fiscales o de seguridad social. (Jardón, 2005 b)

Por otra parte, contrario a lo que pudiera imaginarse, siete de cada diez mexicanos que deciden emigrar a Estados Unidos tienen trabajo en México. De acuerdo con la más reciente información del INEGI, en el segundo trimestre del año 2006 más de 100 mil personas buscaron trabajo en otro país o tenían pensado cruzar la frontera, de las cuales 70% estaban ocupadas y sólo 30% se encontraban en el desempleo. Según especialistas este fenómeno es una consecuencia de que en el mercado laboral no se crean los empleos que se requieren, no sólo en cantidad, sino en

calidad, pues los trabajos que se ofertan en el mercado son, en su mayoría, de baja paga y con jornadas de trabajo largas. Por tal motivo, la mano de obra mexicana emigra, principalmente a los Estados Unidos, debido a que en aquel país por una tarea similar a la que realizan en México, perciben entre ocho y diez veces más económicamente. (Jardón y Ulloa, 2006)

Aunado a lo anterior, actualmente en México existe una gran demanda de trabajos eventuales, la STPS explicó que, el incremento del empleo eventual es consecuencia de la realidad económica del país ante la constante pérdida de competitividad, pues las empresas utilizan este tipo de contrataciones para mantenerse y ser competitivas. (Pedrero, 2005). Además la crisis del empleo en México está provocando que las empresas estén contratando con sueldos bajos y en condiciones desfavorables para el personal, lo que está convirtiendo a la mano de obra en poco competitiva. Así mismo, algunas empresas están optando por recortes de personal u otras alternativas para sobrellevar esta difícil situación. En el año 2006, el 28% de 500 empresas internacionales planearon despidos a consecuencia de un mercado volátil y una férrea competencia, lo que obliga a disminuir gastos, según una encuesta realizada por World at Work y Aon Consulting. En México, la situación no es distinta, pues la tasa de despido en dicho año es superior a la experimentada en el 2005. (Pedrero, 2006 a).

Además a los mexicanos no sólo les preocupa la falta de empleos sino que también viven en una constante inseguridad laboral, pues al 82% de los mexicanos con empleo les preocupa quedarse sin trabajo en los próximos seis meses, el 73% de estos mismos mexicanos empleados tienen temor de que la empresa en donde laboran cierre sus puertas próximamente; mientras que al 75% le da temor que se le reduzca el salario y al 70% de estos trabajadores tienen miedo de que se les retiren las prestaciones laborales que hoy poseen. (García, 2004)

Otro problema que México enfrenta se da en materia de salarios, pues según el estudio "Mercado laboral de profesionistas en México", elaborado por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), éstos se mantienen estancados desde hace 10 años para egresados de universidades públicas y privadas: de 8 mil 320 a 8 mil 380 pesos mensuales. En esta última década los profesionistas egresados no sólo tuvieron que enfrentarse a salarios bajos sino también aceptar una mala calidad de empleo, pues se vieron obligados a admitir puestos laborales a nivel técnico, operario, comercial o inclusive a optar por el subempleo. El documento, avalado por los rectores de las universidades del país, identifica que los profesionistas que se mantuvieron con mejores salarios fueron los de áreas como las ingenierías, los contadores, administradores y abogados; mientras que los médicos pasaron del cuarto al quinto lugar de mejores remuneraciones. (Galván, 2004)

Como conclusión de lo expuesto anteriormente, se puede inferir que, en el ámbito laboral, al gobierno de Vicente Fox le faltó ímpetu en cuanto a la generación de empleos, sin embargo, también se debe reconocer que ha habido algunos avances durante su gestión, por ejemplo, en la disminución de huelgas, pues ha habido un

decremento en su número a nivel federal, ya que de 2001 a julio de 2006 hubo 41 estallamientos y 5 mil 775 emplazamientos. Es decir, que el índice de estallamientos se situó en 0.7%, según el ejecutivo. (Sánchez, 2006)

Es decir, actualmente México, sigue viviendo una crisis de empleo. En 1991 Wonnacott y Wonnacott (citado por Uribe, 2006) hicieron hincapié en que la palabra desempleo se reserva para aquellos que están dispuestos y capacitados para trabajar pero son incapaces de hallar empleo, por lo que las personas jubiladas, los estudiantes y los reclusos en cárceles y hospitales psiquiátricos no están disponibles para trabajar. La tasa de desempleo se calcula como un porcentaje de la fuerza de trabajo total, siendo ésta la suma de aquellos que están realmente empleados más los que están desempleados.

De acuerdo con Sultan (1964; citado por Uribe, 2006) el efecto más perturbador de la falta de empleo son los problemas que se viven en la familia. La familia como una institución cultural de reproducción social depende esencialmente de la existencia de los recursos principalmente financieros, para mantener una calidad de vida razonable y digna de sus integrantes. Si el desempleo es temporal, tal vez sea sólo un trago amargo, principalmente si están resguardados por el seguro de desempleo, tal como sucede en países desarrollados. Sin embargo, en México, lo más parecido a un seguro de desempleo ha sido la creación del SAR y la AFORE, instrumentos todavía muy distantes de ser verdaderos seguros.

No obstante, cada vez son más las instituciones financieras y las compañías aseguradoras que han reaccionado ante la creación de un seguro de desempleo. Banamex y Bancomer han anunciado la creación de este tipo de apoyo a los desempleados. Por su parte, Banorte evalúa la colocación de nuevos productos relacionados con este tipo de seguro, pues desde hace algunos años ofrece un seguro de desempleo al contratar un crédito hipotecario. Sin embargo, tanto abogados como especialistas laborales comentaron que la creación de un seguro de desempleo en México es inviable, ya que cerca de la mitad de la población económicamente activa no tiene trabajo. (Román y Pedrero, 2003)

Además es necesario tomar en cuenta que, dadas las condiciones actuales del empleo en México, el no modificar la formación profesional encaminándola al autoempleo y a un mayor acceso a las nuevas tecnologías, dará como resultado que los jóvenes mexicanos tengan un futuro incierto y pocas posibilidades de empleo. Es decir, especialistas advierten que para fomentar el trabajo en México no se necesitan sólo buenos programas de capacitación sino ir pensando en un rediseño del sistema educativo, pues estudios indican que los jóvenes que tienen acceso a las nuevas tecnologías desarrollan mejores vidas laborales y en su mayoría son miembros de familias de clase media. (Sánchez, 2005)

Pese a lo anterior, el impacto del desempleo depende de las condiciones socioeconómicas del país, de la estabilidad política y social, así como de los factores económicos que marcan la existencia de las recesiones que ocasionan el desempleo. (Uribe, 2006). No obstante, a México le urge una modernización en su legislación

laboral, pues según el documento titulado “Los principales desafíos que enfrenta el mercado de trabajo en México en los inicios del siglo XXI”, México es uno de los pocos países que en la última década no ha realizado reformas laborales y cuya legislación presenta normas comparativamente menos flexibles a la de otros países. Sostiene que no cuenta con contrataciones de periodos de prueba, contrato de aprendizaje ni prestaciones por desempleo. Sin embargo, resalta que en materia de indemnización, el país que más protege al trabajador es México, pues registra el pago más elevado, y sobre todo señala que es la única nación que ofrece contratos indefinidos de trabajo. (Aguirre, 2002)

2.3 Factores psicosociales en el trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), muchos autores han demostrado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen a una serie de daños para la salud. Se han acumulado pruebas que demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy ingratas. Sin embargo, el trabajo también integra factores psicosociales positivos propicios para la conservación, e incluso para el mejoramiento de la salud. (Alcover, et al., 2004)

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. (Peiró y Prieto, 1996)

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores. (Peiró y Prieto, 1996)

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Los factores psicosociales en el trabajo, vistos de esta manera, requieren una definición suficientemente amplia que tenga en cuenta esas variadas influencias, así como sus consecuencias. Por tal motivo, la Organización Internacional del Trabajo, propone la siguiente: “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (Peiró y Prieto, 1996)

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones de un tipo diferente. Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Los resultados dependen en gran medida de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias. (Peiró y Prieto, 1996)

En el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados principalmente con la salud. Tales factores son: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. Dichos factores psicosociales del trabajo, dado su carácter negativo, perjudican la salud del trabajador y su rendimiento en el trabajo, orillándolo al ausentismo y a la rotación; sin mencionar las altas dosis de estrés a las cuales está sometido. Así mismo, pueden tener repercusiones en medios externos al trabajo, como por ejemplo, la familia y el tiempo libre. (Alcover, et al., 2004)

Para evitar estos problemas, es necesario establecer las medidas siguientes: realizar pausas periódicas, adecuar el trabajo a la formación y expectativas sobre los trabajadores, facilitar al trabajador una cierta autonomía en la medida de lo posible, adecuar los sueldos a las capacidades reales de los trabajadores, ofrecer una garantía y seguridad en el empleo, etc.

Sin embargo, la investigación sobre el fenómeno del trabajo ha resaltado las diferentes funciones que desempeña el trabajo para individuos, grupos, organizaciones y sociedades, destacando también las funciones psicosociales positivas del trabajo. Entre algunos ejemplos se encuentran:

- Función integrativa o significativa. Esta función se refiere al trabajo como una fuente que puede dar sentido a la vida en la medida que permite a las personas realizarse personalmente a través del mismo.
- Función de proporcionar estatus y prestigio social. El estatus social de una persona está determinado, en parte, por el trabajo que desempeña. Este establece categorías y subdivisiones en cuanto al "rango" social que ocupa una persona en la sociedad. Esta función del trabajo puede conllevar al hecho de que el trabajo se convierta en una fuente de autorrespeto, o bien de reconocimiento y respeto para los otros.

- Fuente de identidad personal. Las experiencias laborales, nuestros éxitos y fracasos en el trabajo contribuyen en cierta medida al desarrollo de nuestra propia identidad.
- Función económica. Dicha función tiene un doble significado para el individuo: mantener un mínimo de supervivencia, y conseguir bienes de consumo. La persona realiza el trabajo a cambio de dinero, que le permite garantizar su independencia económica y el control de su vida, así como la elección de actividades de tiempo libre.
- Función de oportunidad para la interacción y los contactos sociales. Gran parte de las interacciones con otros se dan en el contexto laboral. Las personas en el trabajo mantienen interacciones con sus supervisores, compañeros, subordinados y clientes. Es una función importante para la persona puesto que supone una oportunidad de interactuar con otros fuera del contexto familiar.
- Función de estructurar el tiempo. El trabajo estructura el día, la semana, el mes, el año e incluso el ciclo vital de las personas.
- Función de comodidad. En este sentido las personas pueden tener en el trabajo la oportunidad de disfrutar de buenas condiciones físicas, seguridad en el empleo y/o un buen horario de trabajo. (Peiró y Prieto, 1996)

2.4 El trabajo como satisfactor personal.

En el capítulo anterior se hizo referencia a la satisfacción laboral, sin embargo se analizó como parte fundamental del concepto de calidad de vida y su impacto en el trabajador y en la organización. En este apartado, dada su importancia, se hará una revisión más exhaustiva sobre el tema, ya que la satisfacción/insatisfacción puede ocasionar o inhibir la presencia del estrés en el trabajo, y por consiguiente propiciar o desfavorecer las dificultades dentro del núcleo familiar y social del empleado. Sin mencionar que, de alguna manera está relacionado con el punto analizado anteriormente, puesto que, si el la actividad laboral del empleado es capaz de generar factores psicosociales adecuados y agradables para él, entonces es muy probable que la satisfacción laboral en el individuo tienda a aumentar, sucediendo de manera contraria, si los factores psicosociales son negativos o dañinos para el trabajador. (Alcover, et al., 2004)

La satisfacción laboral es una de las áreas de la Psicología más estudiadas, se puede decir que, principalmente existen tres razones fundamentales que motivan su investigación:

- Culturales. En el sentido de que como nación valoramos la libertad individual, el crecimiento personal y la oportunidad. Como consecuencia de ello, surge la preocupación de saber si a la gente le gusta su trabajo y si éste le satisface.

- Funcionales. Aunque el concepto de satisfacción laboral tiene un valor intrínseco también se relaciona con variables como el ausentismo, la rotación y el rendimiento.
- Históricas. Hay bases históricas sobre la investigación de la satisfacción laboral, por ejemplo, los estudios de Hawthorne comenzaron investigando los efectos de los descansos laborales y la iluminación sobre la productividad, sin embargo pronto cambiaron su énfasis hacia las actitudes. Con los estudios de Hawthorne se modificaron radicalmente las variables a analizar por parte de los psicólogos, así las variables económicas y estructurales pasaron a ser menos importantes haciéndose mayor hincapié en los factores personales. Pocos años después de que se publicaran los estudios de Hawthorne apareció el primer estudio intensivo sobre la satisfacción laboral, en este caso se examinaron los efectos de la fatiga, las condiciones laborales, la supervisión y los logros en la satisfacción laboral del empleado. Siendo a partir de entonces, el punto clave para que se dedique mayor atención en el diseño de los trabajos a fin de que éstos resultaran más satisfactorios. (Rodríguez, 2003)

Son dos los enfoques que se han creado para abordar la satisfacción laboral: general y de facetas. El enfoque general concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo. Mientras que el enfoque alternativo consiste en atender a las facetas, es decir, a los diferentes aspectos que componen el empleo, como la remuneración (salario o prestaciones), las otras personas del empleo (supervisores o compañeros), las condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo. (Spector, 2002)

Partiendo de lo anterior, se puede definir a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos o pensamientos favorables o desfavorables, que experimenta el individuo en relación con las distintas facetas de su actividad, de su ambiente de trabajo y sus relaciones con sus compañeros. (Schermerhorn, 1987; citado por Rodríguez, 2003)

Por su parte Blum (1981) considera que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, esas actitudes tiene relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, y las relaciones sociales en el empleo. (citado por Rodríguez, 2003)

La satisfacción laboral se origina en función de las necesidades del hombre, de lo que espera de una situación y de lo que obtiene de ella. Fundamentalmente para poder apreciar lo que es la satisfacción laboral, es necesario conocer primordialmente si sus necesidades básicas o primarias están resueltas, cuáles son sus metas y qué posibilidades hay de obtenerlas.

Davis y Newstrom (2003) señalan que los factores centrales que favorecen la satisfacción son los siguientes:

1. Un trabajo mentalmente interesante. Los empleados deben tener la oportunidad de acceder a un trabajo que les brinde la oportunidad de utilizar sus habilidades y destrezas y que además, le ofrezca variedad en sus tareas y retroalimentación de la eficiencia con la que está cumpliendo sus obligaciones.
2. Premios equitativos. Se les debe proporcionar a los empleados sistemas de remuneración y políticas de promoción que sean justas y acordes a sus expectativas. Cuando el sueldo se percibe como justo, y basado en las exigencias del trabajo, en el nivel de destrezas del individuo y en los niveles de sueldos de los colegas, tiende a haber satisfacción.
3. Buenos compañeros. Este punto se refiere a que casi siempre el trabajo satisface la necesidad de interacción social del empleado. Por ello, la empresa debe procurar un clima laboral favorable a fin de que aumente la satisfacción, sin dejar de lado la importancia de la actitud de los supervisores.
4. Condiciones favorables de trabajo. Muy probablemente, el empleado al sentirse en instalaciones cómodas, seguras y propiciadoras de su productividad, se sentirá satisfecho.

Aunado a lo anterior Strauss y Sayles (1981; citado por Rodríguez, 2003) mencionan que el que una persona este satisfecha con su trabajo depende de factores tales como:

1. Expectativas. Por ejemplo, si un empleado espera que su trabajo sea estimulante o bien pagado y no lo es, entonces estará insatisfecho. Pero si espera que sea aburrido y mal pagado y resulta así, su frustración podrá ser mínima.
2. Normas sociales. Si las personas a quienes el empleado respeta, ven su oficio como bueno o si le dicen que lo que está haciendo es importante, entonces hay más probabilidades de que este satisfecho.
3. Comparaciones sociales. Si el empleado al comparar su trabajo con el de sus contactos sociales más cercanos le resulta poco estimulante, entonces tenderá a la insatisfacción.
4. Relación insumo/resultado. La satisfacción de una persona en relación a su empleo depende de cómo perciba la relación entre lo que se aporta al trabajo (insumo) y lo que se obtenga de él (resultado).

La satisfacción laboral no sólo es importante porque tiene impacto en el bienestar del individuo sino que también influye en el comportamiento de los empleados, lo que a su vez puede impactar en la efectividad de las empresas puesto que a la satisfacción laboral se le vincula de manera directa con la rotación, el ausentismo, la impuntualidad, el robo y la violencia. Lo anterior, sin mencionar que la satisfacción del empleado con su puesto reduce las huelgas unilaterales, el tortuguismo y los

problemas disciplinarios, lo cual sin duda traerá un ahorro en costos y un aumento en la productividad y competencia de las organizaciones. (Alcover, et al., 2004)

Se sabe que una baja satisfacción laboral está asociada con altos niveles de rotación en las organizaciones. Se argumenta que los empleados satisfechos tienen menores probabilidades de atravesar por un proceso progresivo, que los lleve a pensar en dejar su empresa, buscar un nuevo empleo, evaluar sus alternativas o anunciar su intención de abandonar su puesto de trabajo. Por otra parte, Schultz en 1991 (citado por García y López, 2002) observó que la edad puede sumarse a la insatisfacción laboral causando más abandono del trabajo, es decir, personas jóvenes e insatisfechas con su trabajo son más propensas a abandonar su puesto, ya que a su corta edad generalmente, no tienen compromisos como el de salvaguardar el bienestar de una familia.

En 1998 Lowenberg y Conrad (citado por García y López, 2002) establecen que los empleados con baja satisfacción laboral tienden a ausentarse más a menudo. Sin embargo, aunque esta relación no es directa, ya que el ausentismo puede darse por innumerables causas, lo cierto es que los ausentismos concurrentes cuestan a la organización y no favorecen la funcionalidad del personal. Por otra parte, Hackett y Guion (1985; citado por García y López, 2002) han encontrado que el ausentismo se correlaciona con la satisfacción laboral en algunos de sus elementos, pero no en su totalidad. Siendo la naturaleza misma del trabajo la que impacta más en ella. Dentro de este mismo apartado se puede considerar a la impuntualidad, puesto que ésta puede hacer referencia a un ausentismo por un período breve de tiempo y es otro medio por el cual los empleados se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización.

El robo en el trabajo es considerado como la apropiación no autorizada de recursos de una compañía, y aunque hay muchos motivos por los cuales una persona llega a robar en las empresas, muchos de estos se dan porque la gente se siente explotada, obligada a trabajar en exceso o frustrada por el trato impersonal que reciben. Lowenberg y Conrad (1998; citado por García y López, 2002) aseguran que el factor que causa el robo es la falta de equidad percibida entre lo que creen merecer (expectativa) y las recompensas que les da la organización.

Uno de los aspectos más extremos a través de los cuales los trabajadores pueden manifestar su insatisfacción es a través de la agresión o la violencia, la cual puede ser física o verbal. Es decir, la frustración que se origina en el trabajador al no percibir lo que se espera del puesto puede llevarlo a exigir sus derechos de manera directa y sobre todo agresiva, reduciendo con esto la calidad de la producción y alterando el clima laboral en la organización (Wexley, 1990; citado por García y López, 2002)

Por otro lado, la satisfacción también se encuentra relacionada con el desempeño, aunque es evidente la correlación entre ambos conceptos, hay dos explicaciones que se contraponen. Primero, la satisfacción puede conducir al desempeño, esto es, las personas que gustan de su empleo trabajan con más empeño y, por ende, observan

un mejor desempeño. Segundo, el desempeño puede traducirse en satisfacción; las personas que se desempeñan adecuadamente pueden obtener beneficios de ese desempeño, los que a su vez suelen producir cada vez más satisfacción. Una persona que tiene un rendimiento apropiado puede obtener reconocimiento y mejores ingresos, lo cual contribuye a enriquecer la satisfacción laboral. (Spector, 2002)

En varios estudios se ha observado que los empleados que indican altos niveles de conflictos trabajo-familia acusan niveles de satisfacción laboral más bajos que sus contrapartes con bajos niveles de conflicto. Esta pauta se observó tanto en hombres como en mujeres, lo que indica que ambos géneros responden de manera similar al conflicto trabajo-familia. Aunque cumplir con el doble rol de padre y trabajador puede tener efectos perjudiciales, principalmente para la mujer, también llega a tener consecuencias positivas. Es decir, el trabajo puede contribuir a elevar la autoestima y conseguir el apoyo social de los demás lo cual para algunas personas, contrarresta los efectos negativos de los roles dobles, puesto que para estas personas lo importante es la calidad de los roles no el número de los mismos. (Spector, 2002)

Por su parte las organizaciones preocupadas por el conflicto trabajo-familia y su impacto en la satisfacción laboral, han tomado medidas para ayudar a sus empleados. Dos de las medidas que se emplean con mayor frecuencia son los horarios flexibles y la instalación de guarderías en el lugar de trabajo. Ambas tornan más fácil para los empleados con hijos el cumplimiento de las responsabilidades tanto familiares como de trabajo. Scandura y Lankau en 1997 (citado por Spector, 2002) encuestaron a gerentes de ambos sexos en torno a los horarios flexibles y sus actitudes laborales. Dichos horarios se asociaron con una mayor satisfacción laboral tanto para los hombres como para las mujeres con hijos que vivían con ellos, no así en el caso de los hombres y mujeres sin hijos.

Sauser y York (1978; citado por García y Bedolla, 1987) encontraron que los valores socioemocionales del trabajo, tales como las relaciones con los compañeros y las condiciones de trabajo confortables y agradables, además del salario, parecen ser las fuentes de satisfacción más importantes para las mujeres; mientras que para los hombres son la responsabilidad, las promociones, las oportunidades para desarrollar sus destrezas, el contenido de trabajo, toma de decisiones, oportunidades para tener un ingreso más alto y uso de la creatividad.

Existen otros estudios que además del sexo, incorporan otras variables como el estado civil, la rama de actividad laboral, el nivel educativo y la edad. Al respecto, McIlwee (1982; citado por García y Bedolla, 1987), señala que a niveles profesionales y empresariales, aspectos como el compromiso, el prestigio, el grado en que las aspiraciones y expectativas son cubiertas por el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y el buen salario son importantes para los trabajadores. Sin embargo, al moverse la escala ocupacional hacia abajo, tales aspectos dejan de ser importantes. Así mismo, esta autora encuentra que las mujeres cuando desempeñan una actividad no tradicional, se sienten más satisfechas aunque con mayor estrés.

Lacy (1983; citado por García y Bedolla, 1987) proponen que los hombres y mujeres que son semejantes en cuanto a sus antecedentes educativos, edad, prestigio ocupacional, estructura de trabajo e ingreso, probablemente compartan los mismos valores y preferencias en relación al trabajo. Señala también, que el estado marital es una variable que se relaciona con la actitud hacia el trabajo, puesto que las mujeres solteras y los hombres en general, se comprometen más con su trabajo que las mujeres casadas. Así mismo, el autor en sus investigaciones encontró que la educación y el estado civil predijeron mejor que el sexo, las diferencias en cuanto a los aspectos del trabajo que son preferidos. En resumen sus hallazgos fueron: las mujeres solteras preferían las promociones y el trabajo significativo mientras que las casadas mencionaron que el ingreso era el factor más importante, las solteras estaban más comprometidas en seguir trabajando que las casadas y no hubo diferencias significativas en cuanto al sexo, con respecto a las preferencias por los distintos aspectos de trabajo examinados.

Partiendo de la premisa de que el estrés tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral y en el bienestar psicológico, se puede afirmar que la insatisfacción y el estrés laboral pueden verse reflejados en los altos índices de rotación de personal y ausentismo. La relación entre el estrés y la satisfacción laboral se encuentra estrechamente vinculada al trabajo que se desempeña, como a las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y jefes inmediatos, así como a factores individuales tales como, la edad, la escolaridad, el sexo y la antigüedad del empleo. (Vázquez, 2001). Puesto que, de acuerdo con el [modelo](#) desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una [demanda](#) proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentará estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento: luchando, escapando o evitando.

Dado lo expuesto anteriormente, los beneficios que tiene el procurar el nivel de satisfacción de los trabajadores quedan sobreentendidos, no obstante de manera general se puede decir que:

1. Mejora el flujo de la comunicación en todas direcciones, ya que favorece que el personal externe lo que piensa y pueda sentirse mejor consigo mismo.
2. Trae beneficios a la salud, pues se ha comprobado que empleados satisfechos tienden a vivir más tiempo y tienen menores enfermedades tanto físicas como mentales, lo que a su vez reduce gastos médicos y ausentismos por enfermedad para la empresa.
3. Facilita la aceptación de consejos y solicitudes de parte del supervisor hacia los empleados.

4. Promueve un mejor compañerismo entre los empleados además de un apegamiento a las normas.
5. Favorece las conductas de pertenencia organizacional, las cuales permiten que el alcance de las metas sea más efectivo. (Spector, 2002)

Por tal motivo, la organización debe poner un empeño especial en cuantificar la satisfacción de sus empleados, para ello puede valerse de técnicas valiosas como por ejemplo:

1. La entrevista. Los empleados discuten varios aspectos de sus tareas con un entrevistador. El método de la entrevista puede resultar una rica fuente de información en la que el empleado tiene la oportunidad de indicar el grado de satisfacción o insatisfacción y porqué. No obstante, este tipo de técnica requiere mucho tiempo, es muy costosa, los datos son muy difíciles de cuantificar y principalmente existe la posibilidad de que el entrevistador le de una interpretación equivocada a las respuestas.
2. Las observaciones. Mediante la observación se vigila la conducta actual de los empleados, por ejemplo, se puede notar un fuerte indicio de que el personal está decaído o molesto.
3. Las medidas indirectas. Con las medidas indirectas o secundarias, la satisfacción se evalúa a través de los datos organizacionales sobre asistencia, rotación, accidentes o productividad.
4. Los cuestionarios. Los cuestionarios comúnmente son encuestas objetivas, que presentan, en cada pregunta, varias opciones de respuesta de tal manera que el interrogado simplemente selecciona y marca las respuestas que más reflejen su propia manera de sentir. Uno de los tipos de cuestionarios más sencillo y que fue de los primeros en utilizarse en los estudios sobre satisfacción en el trabajo, consiste en que ante una cuestión respecto a los sentimientos que produce el empleo, los individuos analicen una lista de facetas laborales y que las clasifiquen en orden preferente, desde el que más se acerca al sentimiento en cuestión hasta el que más se aleja. En general, los cuestionarios son accesible y baratos en aplicaciones a un gran número de empleados y sus respuestas pueden ser cuantificadas fácilmente. (Vázquez, 2001). Además las encuestas de satisfacción en el trabajo pueden producir resultados positivos como: incremento de la comunicación, mejoramiento de las actitudes, detección de necesidades de capacitación y facilidad de planeación y seguimiento de los cambios.

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

2.5 La motivación en el trabajo

Partiendo del hecho de que es a través de los procesos motivacionales que surge la satisfacción laboral, en esta sección, se considera importante señalar algunos puntos básicos para comprender el concepto de motivación en el trabajo.

Una de las tareas más difíciles y antiguas de la Psicología, es la de tratar de explicar las razones por las cuales las personas se sienten motivadas para hacer algo y, si es que lo llevan a cabo, por qué hacen eso y no otra cosa.

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención. El concepto es difícil de definir, puesto que ha sido utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. (Fremont y James, 1970; citado por Ramírez y Sosa, 2004)

Para Westwood (1992; citado por Furnham, 1997) la motivación como concepto, tiene algunas características, entre las que destacan las siguientes:

1. La motivación es un estado interno que experimenta el individuo. Aunque factores externos, incluidos otras personas, pueden influir en el estado motivacional del sujeto.
2. El sujeto experimenta un estado motivacional de una forma tal que da origen a un deseo, intención o presión para actuar.
3. La motivación tiene un elemento de elección, intención o deseo. Es decir, la persona que experimenta un estado de estimulación, responde eligiendo actuar de una manera y con una intensidad que ella determina.
4. La motivación tiene diferentes facetas.
5. Los individuos difieren en términos de su estado motivacional y de los factores que influyen en el mismo.
6. El estado motivacional de una persona es variable, es distinto a lo largo del tiempo y las situaciones.

Centrándonos en nuestro objeto de estudio, se puede decir que, la motivación en el trabajo se refiere al dominio de los procesos motivacionales dirigidos al ámbito del trabajo. Por tanto Pinder en 1998 (citado por Muchinsky, 2000) menciona que la motivación en el trabajo es: un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración.

La dirección se refiere a la elección de actividades que realizamos cuando empleamos nuestros esfuerzos. La intensidad implica que tenemos el potencial de llevar a cabo diferentes niveles de esfuerzo, dependiendo de cuánto necesitamos hacer. La dirección refleja la persistencia de la motivación a lo largo del tiempo, en oposición a una elección puntual entre el curso de la acción (dirección) o los altos niveles de esfuerzo dirigidos a una tarea específica (intensidad) (Muchinsky, 2000)

Hay varias razones evidentes en sí mismas por las que las personas trabajan: el trabajo es una fuente de recursos, de actividad y de estímulo, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo y una fuente de realización y crecimiento personal. No obstante, las personas experimentan diferentes niveles y tipos de motivación para trabajar. Por ejemplo, el poder del dinero como estímulo es muy antiguo, controversial y, naturalmente no del todo resuelto. Sin embargo, generalmente se concuerda en que:

- El dinero es un buen estímulo para aquellos que lo valoran o lo necesitan de manera suficiente. Ésta no es, de ninguna manera una generalización. Las personas difieren en cuanto al valor que le dan al simbolismo, poder e importancia del dinero. Cuanto mayor sea la necesidad, más fuerte será su fuerza de motivación.
- El dinero es más efectivo cuando tiene efectos notorios. Los aumentos significativos, hacen que las personas se sientan materialmente mejor y que puedan adquirir “lujos”.
- El dinero motiva cuando en realidad es, y se le considera, una recompensa por el desempeño.
- El poder del dinero como estímulo es efímero. Además, su efecto es menor a medida que la gente se siente más cómoda. (Furnham, 1997)

Sin embargo, Ramírez y Sosa (2004) mencionan que los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar, no pueden ser reducidos a una necesidad puramente económica; asegurando que una afirmación de este tipo es errónea, ya que las personas pueden trabajar a pesar de tener sus necesidades económicas perfectamente cubiertas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como: la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica, bastaría con aumentar los sueldos para motivar a los empleados a incrementar su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. Es decir, el trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y experimentar un sentido de importancia frente a uno mismo y frente a los demás.

Dentro del ámbito motivacional podemos distinguir dos grandes vertientes que dan diferentes explicaciones sobre los determinantes de la motivación:

1. Motivación extrínseca. Es aquella perspectiva que explica al comportamiento causado por factores externos o medioambientales. Hace referencia a un comportamiento movido por las consecuencias que se obtienen al interactuar con el medio ambiente; por ejemplo, el dinero, las recompensas y las amenazas de castigo son todas fuentes de motivación extrínseca. Bajo esta visión el que una persona trabaje esta dado por el hecho de que, consigue ciertas recompensas, objetos o aspectos que para él son considerados como valiosos o importantes derivados de su experiencia, mucho de lo cual está dado por las interacciones sociales.
2. Motivación intrínseca. Establece que los seres humanos son inherentemente activos y movidos por necesidades de índole psicológica o cognitiva, pensamientos, planes, metas y juicios evaluativos que energizan y dirigen la conducta. Se sabe por algunas investigaciones que los motivadores intrínsecos vinculados al trabajo son los que determinan en mayor grado la satisfacción en el empleo. Condry y Chambers (1978; citado por García y López, 2002) da cuenta de que la conducta motivada intrínsecamente está asociada a un mayor permanecimiento en las conductas ya que, se realizan únicamente por el interés y el placer de hacerlas.

Es importante poner énfasis en el hecho de que a pesar de para algunas organizaciones la palabra “motivar” significa dirigir la conducta de los empleados, en otras palabras, convertir el trabajo en un fin, para otras no es así. Muchas otras organizaciones tienen clara la idea de que para la mayoría de los empleados el trabajo no es un fin sino un medio para lograr sus objetivos. Por tal motivo, se han creado técnicas para aumentar la motivación de los empleados al interior de las empresas, entre éstas se encuentran las siguientes:

1. Establecimiento de objetivos. Se supone que si una organización (o jefe de departamento o sección) plantea objetivos difíciles, pero alcanzables, y que estén dentro de las posibilidades de los empleados, éstos se esforzarán en alcanzarlos. Un elemento importante dentro de esta técnica, se refiere a la frecuencia, calidad y veracidad de la retroalimentación recibida por los empleados, sobre la forma en que su desempeño se adapta a las metas planeadas. Es decir, el establecimiento de objetivos es el proceso de desarrollo, negociación y formalización de las metas o los objetivos que deben alcanzar los trabajadores. Aplicando este sistema es muy probable que la retroalimentación sobre las tareas o el conocimiento de los resultados motive a las personas a lograr un mayor rendimiento y por tanto, un mejor desempeño. (Furnham, 1997)
2. Enriquecimiento del puesto. El enriquecimiento del puesto da al trabajador un sentimiento de que es dueño y responsable, y que tiene que rendir cuentas por su trabajo. Como el enriquecimiento del puesto conduce a un trabajo más emocionante, a menudo incrementa la motivación y la satisfacción en el empleado. El método general para enriquecer un puesto es incluir en él más planeación, toma de decisiones, control y responsabilidades. Para lograr el diseño de un puesto enriquecido, se deben tomar en cuenta algunos factores:

- a) Retroalimentación directa. Los empleados deben recibir una evaluación inmediata.
 - b) Relaciones con el cliente. El trabajador debe tener un cliente que atender, ya sea externo o interno.
 - c) Nuevo aprendizaje. El puesto enriquecido debe permitir la adquisición de nuevos conocimientos.
 - d) Control sobre la programación. La capacidad de programar el trabajo de uno mismo contribuye al enriquecimiento del puesto.
 - e) Exclusividad de la experiencia. Un puesto enriquecido tiene algunas características o cualidades únicas.
 - f) Control sobre recursos. El empleado debe tener un control sobre recursos como: dinero, materiales o personas.
 - g) Responsabilidad personal. En un puesto enriquecido el personal debe rendir cuentas de sus resultados.
3. Modificación del comportamiento organizacional. Uno de los sistemas más elaborados para motivar a los empleados se basa en la teoría del refuerzo. La modificación del comportamiento organizacional es la aplicación de la teoría del refuerzo para motivar al personal en ambientes de trabajo. Los programas de modificación del comportamiento organizacional suelen utilizar el refuerzo positivo en lugar del castigo para modificar la conducta. Ligar la conducta con consecuencias positivas hacen surgir menos controversias. En este tipo de programas es importante tomar en cuenta que: los premios deben tener una alta atracción positiva y los castigos una alta atracción negativa, los premios deben ser proporcionales a la acción e intermitentes, los reconocimientos o castigos deben ser entregados tan pronto como sea observada la conducta, las recompensas deben ser visibles para el receptor y para sus compañeros y la retroalimentación debe ser constante.
4. Motivación mediante el reconocimiento. Motivar a los trabajadores dándoles palabras de elogio y reconocimiento puede considerarse una aplicación directa del refuerzo positivo. El reconocimiento es un fuerte motivador por lo que luchar por él es una necesidad humana normal y es efectivo porque la mayoría de los trabajadores consideran que no se le reconoce lo suficiente. Varios estudios indican que a los empleados les gusta recibir elogios por su trabajo bien hecho, tanto como recibir un cheque por la misma razón. Sin embargo, no debe interpretarse como que los elogios pueden sustituir a la compensación y al dinero. Los empleados tienden a considerar que la compensación es algo a lo que tienen derecho, mientras que perciben el reconocimiento como un regalo.

5. Motivación mediante incentivos financieros. Un refuerzo natural de los trabajadores en cualquier nivel es ofrecerles incentivos económicos por un buen desempeño. Existen algunas formas para llevar a cabo este procedimiento:
- a) Ligar el pago al desempeño. Los incentivos financieros son más efectivos cuando están ligados al buen desempeño. Ligar el pago al desempeño, por lo general, motiva a la gente a trabajar con más intensidad porque el vínculo actúa como refuerzo.
 - b) Opciones de compra de acciones. La propiedad de las acciones puede ser un buen motivador porque los empleados participan en el éxito financiero de la empresa según se mide por el precio de sus acciones. Las opciones de compra de acciones también ha ayudado a reducir la rotación del personal.
6. Planes de prestaciones. Permiten que los empleados escojan los beneficios que quieran, en lugar de que la administración los elija por ellos. La idea es que los empleados puedan tomar decisiones importantes e inteligentes sobre sus prestaciones. Algunos empleados retiran todas sus prestaciones discrecionales en efectivo: otros escogen seguros de vida adicionales, atención infantil o de mayores, seguro de atención dental o planes de jubilación. (Dubrin, 2003).

No obstante, es importante destacar que tanto la falta como el exceso de la motivación laboral en los empleados provocan pérdidas en la productividad de las compañías. Por ejemplo, la falta de integración de equipos de trabajo y jefes demasiado arbitrarios es lo que provoca que un empleado no haga nada adicional a lo que su contrato estipula. En este caso, la solución podría basarse en un incentivo, ya sea económico o de promoción: una hora de comida adicional, un día libre al mes o la posibilidad de llegar más tarde de lo estipulado, a fin de que regrese la motivación y consigo, la productividad. Sin embargo, también está el empleado "extremadamente" motivado, pues éste quiere hacerlo todo, absorbe las responsabilidades de los demás y no da cabida a otros. Esta postura desmotiva a otros empleados y propicia que el rendimiento real sea inferior al 30%, pues mientras más responsabilidades tiene un individuo, más fácil se cae en el error. Por tal motivo, se requiere definir con claridad las tareas de cada persona, distinguir entre lo que es importante de lo que es urgente, y evitar trabajar de manera ininterrumpida más de tres horas seguidas para no tener desgastes improductivos. (Acosta, 2004 a)

2.6 Evaluación del desempeño.

En este apartado se hará una breve revisión de los puntos básicos que subyacen el concepto de "Evaluación del desempeño", puesto que dicho término, de alguna manera, se relaciona con los puntos anteriormente expuestos en este capítulo. Por ejemplo, algunas investigaciones han encontrado que el personal generalmente se siente alentado y trabaja mejor al sentirse evaluado. Es decir, cuando el trabajo de los empleados es eficiente, y se brinda algún tipo de recompensa por ello, se provoca en él un elemento motivador, mismo que incitará a que siga trabajando de la misma manera, e incluso mejor. (Spector, 2002)

Además de que la evaluación del desempeño ayuda a mejorar el rendimiento del trabajador también impacta en su satisfacción laboral, dado que existen retribuciones económicas, psicológicas y sociales por el adecuado desempeño. De esta manera, se reducen problemas dentro de la organización como rotación, ausentismo e impuntualidad, derivados de la insatisfacción y falta de motivación laboral. (Spector, 2002)

Otra ventaja que brinda el proceso de la evaluación del desempeño, y que de alguna manera ayudaría a la presente investigación, como un medio más de información, es que es capaz de auxiliar en la identificación de factores externos como la familia, la salud, las finanzas, las relaciones interpersonales y por supuesto, el estrés y cómo estos impactan de manera negativa en el desempeño laboral. (Spector, 2002)

Anterior a la administración científica surge la evaluación del desempeño como una herramienta para obtener mayor eficiencia en la línea de producción. Los pioneros de la administración científica buscaban la forma de elevar la producción y a la vez, recompensar a aquellos trabajadores que sobrepasaran el estándar establecido por la empresa, de ahí la necesidad de contar con un instrumento que les permitiera medir el desempeño de cada uno de los empleados. Sin embargo, no es hasta la época de F. Taylor cuando tanto la administración como la evaluación del desempeño se vuelven sistemas más formales y sistemáticos. (Spector, 2002)

Para Amstrong (1986; citado por Lorenzana y Rodríguez, 2004) es el proceso de análisis del desempeño de un individuo en un trabajo para verificar las posibilidades de una futura promoción. Es decir, es un modelo sistemático de obtener, analizar y registrar información sobre una persona.

Es un proceso para evaluar formalmente el desempeño y proporcionar una retroalimentación en la cual puedan hacerse los ajustes en la actuación laboral. (Shermerhom y Hunt, 1987; citado por Lorenzana y Rodríguez, 2004)

Por su parte Aquino y Aquino (1996; citado por Lorenzana y Rodríguez, 2004) consideran que es el proceso de evaluar el desempeño y las calificaciones del empleado en relación con los requerimientos del puesto para el que fue contratado.

Para Gallegos (1988; citado por Trujillo, 1997) la evaluación del desempeño es “un proceso periódico, mediante el cual el jefe inmediato o el supervisor, de manera imparcial, evalúa el desempeño de un trabajador, con respecto a estándares predeterminados por la empresa; con la finalidad de proporcionar al trabajador retroalimentación, recompensas o amonestaciones y desarrollar puntos de competencia y detectar deficiencias”.

El rendimiento laboral de las personas puede evaluarse de muchas formas. Los procedimientos más comunes pueden dividirse en dos categorías: las medidas objetivas del desempeño y los juicios subjetivos. Las medidas objetivas son la contabilidad de diversas conductas (por ejemplo, el número de ausencias en el

trabajo, accidentes, retardos o incidentes) o los resultados de las conductas laborales (por ejemplo, las ventas mensuales totales). Las medidas subjetivas son las calificaciones que imponen personas que, son expertas en el trabajo de los empleados. Éstas últimas generalmente, son las más utilizadas, sin embargo, las medidas objetivas permiten observar otro tipo de cuestiones. (Spector, 2002)

Según Hodgetts y Altman (1989) el proceso que se sigue para lograr una exitosa Evaluación del desempeño se compone de cuatro etapas, mismas que se mencionan a continuación:

1. Establecer las normas de desempeño.
2. Registrar el desempeño de cada individuo.
3. El desempeño obtenido se deberá comparar con las normas previamente determinadas por la organización.
4. Tomar una decisión sobre cualquier acción futura.

Según Spector (2002) la técnica de evaluación del desempeño debe cumplir con ciertos principios para que sea efectiva, entre ellos se encuentran los siguientes:

1. Es necesario que las evaluaciones de desempeño tengan niveles de medición o estándares, completamente verificables.
2. Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, es decir con el diseño del puesto de trabajo, si esto no se cumple, entonces la evaluación carece de validez.
3. La evaluación del desempeño es un proceso continuo que tiene por finalidad elevar la calidad de la actuación y de los resultados de los empleados.
4. La evaluación del desempeño se realiza a partir de los resultados del trabajo y acorde a los objetivos aprobados para cada etapa.
5. Toda evaluación deberá ser discutida con el empleado, por parte del supervisor, y deberá indicar el período de tiempo evaluado.
6. Las evaluaciones del desempeño tendrá resultados únicos y particulares para cada empleado.
7. Permite al individuo tener parte activa en la identificación de sus propios puntos fuertes y débiles, quedando a su cargo toda decisión que tome al respecto con el objetivo de mejorar su desempeño.
8. El evaluado debe saber con anticipación la fecha de la evaluación y esta se desarrollará en un clima favorable entre evaluador y evaluado.

Por lo general, el proceso de evaluación se inicia en el nivel más bajo de la organización, en donde el superior evalúa el rendimiento de su subordinado. A continuación, este superior es evaluado a su vez por su propio jefe y así sucesivamente, ascendiendo por el orden de la jerarquía. En la parte superior de la estructura, el principal ejecutivo o presidente, se somete a la evaluación de la junta de directores. (Hodgetts y Altman, 1989)

Mondy y Noe (1997; citado por Lorenzana y Rodríguez, 2004) opinan de que a pesar de que en la mayor parte de las organizaciones el departamento de Recursos Humanos es el responsable de coordinar el diseño e implementación de los programas de evaluación del desempeño, es esencial que los jefes inmediatos tengan un papel clave de principio a fin, ya que ellos tendrán que llevar a cabo estas evaluaciones en la realidad y tienen que participar de manera directa en el programa si es que desean tener éxito.

El propósito de la evaluación del desempeño es darle al empleado la retroalimentación necesaria para que se percate del adelanto que está logrando, mientras que al mismo tiempo se suministra a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro. Algunos de los principales usos y beneficios de la evaluación del desempeño son los siguientes:

1. Resalta áreas de deficiencia y necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados.
2. Proporcionan a la gerencia información importante sobre la cual basar las decisiones para el empleo futuro por medio de los datos de evaluación actuales y exactos acerca de ciertos empleados.
3. Ayuda a conocer el potencial de los recursos humanos, de esta manera se identifican las fuerzas y debilidades que tiene la empresa con relación al capital humano, para saber si es aprovechado o no, de esta manera se puede considerar si el personal está siendo productivo.
4. Favorece el alcance de los objetivos organizacionales, mejorando la actuación de los empleados en todos los niveles.
5. Proporciona una retroalimentación acerca de la eficacia en la capacitación o adiestramiento impartido.
6. Ayuda a determinar decisiones de recompensa, incluyendo aumentos por méritos, promociones y otros incentivos.
7. Delimita criterios para evaluar la efectividad de las decisiones de selección y colocación.

8. Permite tomar decisiones de promoción, cese y transferencia. (Hodgetts y Altman, 1989)

CAPÍTULO III LA FAMILIA

3.1 Desarrollo y definición de la familia.

El definir el origen de la familia fue un tema difícil y controvertido para los primeros teóricos letrados o legos del tema. Las primeras aproximaciones informales o populares ubican su origen a la par del nacimiento de la raza humana. (Trujillo, 1997). Por tanto, la familia es una institución que ha perdurado por miles de años, y aún cuando se han intentado otras formas de vida, sigue vigente.

Es hasta 1861 cuando la historia de la familia comienza con la aparición del "Derecho materno" de Bachofen. (Hernández y Schwarz, 2002). Morgan en 1871 (citado por Hernández y Schwarz, 2002) llega a la conclusión de que existió un estadio primitivo en el cual imperaba, en el seno de las tribus, un comercio sexual promiscuo. Sin embargo, Bachofen mencionó que no existió un estado social de promiscuidad, sino una forma muy posterior, el matrimonio por grupos.

Otro estadio familiar fue el consanguíneo, siendo éste el primer tipo de organización familiar humana, cuya característica era la prohibición de la unión sexual entre padres e hijos pero no entre hermanos. En la Edad Media Occidental las condiciones de inseguridad ante las invasiones de los bárbaros, el sistema feudal de propiedad de la tierra y el crecimiento de ciudades medievales favorecieron la predominancia de la familia consanguínea. La nobleza precisaba de este tipo de formación para mantener la continuidad de su posición dominante, y los siervos con el advenimiento de la agricultura intensiva utilizaron esta formación familiar a manera de conformar un grupo de trabajo.

Más tarde aparece una jerarquía matriarcal, en donde existe el tabú del incesto y en donde la prohibición sexual abarca también a los hermanos.

A medida que el matrimonio por grupos iba reduciendo la posibilidad de relacionarse, se comienzan a formar parejas conyugales por un tiempo más largo, en donde el hombre tenía una mujer principal y varias mujeres más; mientras que para la mujer su esposo era el principal entre todos los demás. La unión conyugal por parejas se fue consolidando dada la prohibición de la unión entre parientes consanguíneos, surgiendo de esta manera la familia sindiásmica. En dicha etapa el hombre vive a lado de la mujer, pero la poligamia y la infidelidad siguen siendo un derecho para los hombres mientras que a la mujer se le exigía la más estricta fidelidad. No obstante, el vínculo conyugal se podía disolver con facilidad por ambas partes, y los hijos sólo pertenecían a la madre. (Engels, 1994)

A medida que crecían las pertenencias del hombre, éste adquiría una posición más importante que la mujer en la familia. Es decir, la mujer se vio degradada, convertida en la servidora y como un instrumento para la reproducción. Es de esta manera como surge la familia patriarcal, donde sus miembros son sometidos al poder paterno.

Dicho jefe patriarcal vive la poligamia, teniendo bajo su poder a la mujer y a los hijos. (Engels, 1994)

La aparición de la familia monogámica marca el principio de la naciente civilización. En dicha estructura familiar existe una solidez más fuerte en los lazos conyugales, ya que no se pueden romper por deseo de cualquiera de las partes, pues ahora sólo el hombre puede romperlos además de hacerse acreedor del derecho a la infidelidad conyugal, siempre y cuando su concubina no viva bajo el mismo techo conyugal, y si la mujer es infiel es castigada más rigurosamente que en cualquier época anterior. (Engels, 1994). La familia monogámica de ninguna manera fue el fruto del amor sexual individual, al contrario, sólo se realizaba concretamente por el aspecto económico y por el triunfo de la propiedad privada.

Aparece la denominada familia restringida misma que comprende en un hogar, sólo a los esposos y a los hijos. Según Leñero (citado por Trujillo, 1997) la Iglesia y el Estado se encargan de asegurar un orden institucional de seguridad colectiva a través de la familia restringida, volviéndose así el modelo natural de la civilización.

La constante transformación de la familia a través del tiempo es el resultado de un incesante proceso de evolución; la forma de la familia se amolda a las condiciones de vida que dominan en un lugar y tiempo dados. En el escenario contemporáneo, la familia está cambiando su pauta con una velocidad notablemente acelerada, se acomoda en forma llamativa a la crisis social que caracteriza nuestro período histórico. (Ackerman, 1992)

En la actualidad, existen simultáneamente diversos tipos de familia. En esta cuestión es necesario partir de dos afirmaciones: ninguna sociedad de cierto tamaño tiene solamente un único tipo de familia y segundo, las distintas sociedades existentes en la actualidad tienen igualmente diferentes tipos dominantes de familia dependiendo de la cultura, región geográfica y nivel socioeconómico. (Trujillo, 1997)

Las dos unidades familiares predominantes en la actualidad son:

1. La conyugal o nuclear: que designa al grupo íntimo compuesto por los cónyuges y los descendientes.
2. La consanguínea o extensa: es en la que conviven en una misma unidad habitacional varias unidades familiares conyugales.

Parecería en un principio una tarea de rutina elaborar una definición de familia, sin embargo en la literatura revisada, se encuentran teóricos especializados que intentan precisarla a través de sus funciones, otros utilizan un criterio altamente particular dependiendo del tema revisado; alguno más en sus trabajos asumen que todos conocemos el término y evitan el problema de mencionarlo. (Cusinato, 1992). Según Castellan (1983; citado por Trujillo, 1997) es perfectamente cierto que todos sabemos qué es un familia pero, sin embargo, pocos pretenden definirla y con razón.

No obstante, a continuación se exponen algunas definiciones del término, según sus autores, sin pasar por alto que la familia, como la más antigua y básica de las instituciones humanas tiene a su cargo la transmisión de normas, roles y creencias propias de la cultura vigente, además de cubrir la función de formar la personalidad e identidad de los individuos que de ella emergen brindándoles los elementos necesarios para sobrevivir y adaptarse a la sociedad. (Rivera y Andrade, 1997)

Para Castellan (citado por Trujillo, 1997) la familia más que un conjunto es un grupo, es decir, es un grupo de individuos que adoptan un objetivo común y colaboran para su realización, teniendo recíproca intervención con el fin de procurar el cumplimiento de dicho objetivo. La definición del autor implica también un vínculo sanguíneo entre los miembros del grupo y el establecimiento de un espacio como residencia común (vivienda); de lo cual se determinan una serie de roles de mutua acción con el fin de satisfacer las necesidades de sus miembros.

Pichon Riviere (1976; citado por Soifer, 1981) define a la familia como una estructura social básica, que se configura por el interjuego de roles diferenciados (padre, madre, hijo), el cual constituye el modelo natural de interacción grupal.

La familia es un grupo de personas que conviven en una casa habitación, durante un lapso prolongado, que están unidos (o no) por lazos consanguíneos y que se asisten recíprocamente en el cuidado de sus vidas. (Soifer, 1981). Siendo a su vez la célula matriz generadora de la sociedad y recibiendo de ésta los elementos que construyan su cultura e ideología.

Andolfi (1984; citado por Rivera y Andrade, 1997), por su parte, considera que la familia funciona como un sistema en constante transformación, puesto que se adapta a las diferentes exigencias de los diversos estadios de desarrollo por los que atraviesa, con el fin de asegurar continuidad y crecimiento personal a los miembros que la componen. Toma en cuenta que todas las familias viven ciertos eventos o fases predecibles tales como el matrimonio, el nacimiento del primer hijo, o la llegada de la adolescencia. Algunas veces estas etapas pueden coincidir con algunos eventos estresores que pueden ayudar a que se genere una crisis, tal como la enfermedad de un familiar, un cambio de domicilio o la pérdida del empleo, entre otros. Estas crisis interrumpen el desarrollo normal de la vida familiar, produciendo inevitablemente, cambios en las relaciones interpersonales, mismos que pueden ser tan graves que transforman dicho sistema familiar irreversiblemente.

Según Ackerman (1992) la familia es la unidad básica de desarrollo y experiencia, de realización y fracaso que se adapta sutilmente a las influencias externas e internas que actúan sobre ella. Es también la unidad básica de la enfermedad y la salud.

"La familia es un grupo de individuos unidos o no por lazos de sangre, que comparten el mismo techo formando una colectividad de roles y servicios, cuya vinculación -más o menos- obligatoria permanece perpetua y extensa a lo largo de su existencia, compartiendo un proceso evolutivo y suministrando una cultura e ideología particulares". (Trujillo, 1997, p. 14)

Para Hernández y Schwarz (2002) la familia es una institución social humana fundamental, diferente de otros grupos humanos, en su duración, historia, intensidad y tipo de funciones. Además de ser el sistema más importante para el desarrollo psicológico individual, la interacción emocional y el desarrollo de la autoestima.

Gergen (1991; citado por Rivera y Andrade, 1997) señala que actualmente la familia, al igual que la sociedad ha sufrido de múltiples cambios propiciados por las modificaciones en los patrones de trabajo y entretenimiento, de la vida social y cultural. El avance tecnológico ha generado mayores interconexiones entre las personas y lo que ocurre alrededor del mundo, por lo que cada vez se está expuesto a mayor información, así como a nuevos y diferentes estilos de vida, ideologías y valores. Existe un incremento en las tasas de divorcio y segundas nupcias, así como de nuevos acuerdos para vivir, lo cual ha implicado que cada vez la definición de qué es la familia y cuáles son sus funciones esté cambiando.

Dado lo anterior, se puede inferir que la presencia de la familia es universal, sin embargo se manifiesta con diferentes características en cada grupo social dependiendo de su ubicación geográfica, del momento histórico, de su organización política y económica, de sus antecedentes culturales, así como de su ideología. Por tanto, dentro de la familia actúan fuerzas tanto positivas como negativas que determinan el buen o el mal funcionamiento de la misma y que constituyen la dinámica familiar, misma que pone en juego el equilibrio interno que conserva unida a la familia a pesar de las presiones producidas fuera y dentro de ella.

3.2 El trabajo y la familia.

Se preguntó a Sigmund Freud que en su opinión qué era lo que debía poder hacer bien una persona "normal". Se sabe que respondió "Lieben und Arbeiten" (amar y trabajar). Freud creía que las necesidades de amor se satisfacen a través de la familia y que el trabajo tiene un efecto más poderoso que cualquier otro aspecto de la vida humana para unir a una persona a la realidad. Por tanto, el llamado de Freud para que la persona normal ame y trabaje puede interpretarse como el énfasis en el trabajo y la familia para un funcionamiento psicológico sano. (Quick, Murphy, Hurrell y Orman, 1992; citado por Muchinsky, 2000)

Se ha sugerido que la división entre la identidad de la persona en el trabajo y en el hogar se remonta a la época de la revolución industrial. Fue entonces cuando se hizo necesario que la persona dejará su casa y se "fuera a trabajar". Sin embargo, los compromisos del trabajo y del hogar no necesitan estar en oposición. Kanter (1977; citado por Muchinsky, 2000) propuso que el conocimiento de las características de un sistema, ya sea familiar o de trabajo, que producen tensiones y enfermedades se pueden utilizar para comprender la adaptación de una persona a otro sistema. Parece claro que la mayoría de los trabajadores no pueden dejar las presiones del trabajo cuando terminan su jornada.

Junto al ocio y al trabajo, la familia es la otra gran área entre las que distribuimos la mayor parte de nuestro tiempo. El ámbito familiar, es el que, en términos generales,

ocupa el lugar central para las personas en términos de importancia, aunque dedicamos con frecuencia mayor tiempo y energías al ámbito laboral. (Peiró y Prieto, 1996)

Históricamente ha habido una división sexual del trabajo. El hombre era el responsable de ganar el pan fuera del hogar, mientras que la mujer quedaba a cargo de las labores domésticas y de crianza. Este hecho ha contribuido a que durante mucho tiempo el trabajo y la familia fueran considerados como compartimentos estancos, es decir, sin relación entre ellos. (Peiró y Prieto, 1996). Sin embargo, según Orthner y Pittman (1986; citado por Peiró y Prieto, 1996), los primeros modelos que estudian los vínculos trabajo y familia datan de mediados de los años cincuenta. En estos años se entiende a la familia como una unidad independiente del trabajo y al trabajador, como una unidad independiente con mínimas necesidades de apoyo psicológico y social más allá de las relaciones establecidas en el marco laboral. Así mismo, en esta época aparecen los principales modelos de satisfacción y motivación. Dichos modelos conciben a la organización y a la familia como competidoras por el tiempo y energía del individuo, pues según Goode (1960; citado por Peiró y Prieto, 1996) si las demandas de la organización son excesivas, la atención por parte del individuo a las necesidades familiares será menor y la disponibilidad de la familia a apoyar al trabajo y al individuo puede desaparecer.

Actualmente, la familia más habitual dentro de las familias occidentales es, aquella en la que los dos miembros de la pareja trabajan fuera del hogar y aportan sus ingresos para la supervivencia familiar. Según las últimas investigaciones en relación con estas familias, la participación en diversos ámbitos fuerza a los miembros a distribuir coherentemente sus recursos personales en aras a equilibrar las demandas nacidas de estos. Más concretamente, investigaciones más recientes indican que en este tipo de parejas son frecuentes los conflictos y el estrés por interferencia de los ámbitos familiar y laboral. (Marín, Infante y Rivero, 2002)

Un tema recurrente en la investigación sobre las relaciones entre el trabajo y la familia es el del conflicto trabajo-familia. El conflicto trabajo-familia es una forma de conflicto inter-rol, es decir, demandas incompatibles entre los roles laborales y familiares. Las demandas de la familia y el trabajo son en cierto grado incompatibles, de tal forma que la participación en un ámbito dificulta la participación en el otro. Por tanto, el conflicto trabajo-familia se refiere al estrés que se origina en la incompatibilidad que en muchas ocasiones se produce entre las demandas del trabajo y la familia. (Peiró y Prieto, 1996)

Una visión retrospectiva muestra que hay un número considerable de exploraciones ilustrando el efecto del trabajo en la familia donde generalmente se ha mostrado como negativo, es decir, la familia se ve afectada negativamente por los problemas que se dan en el ambiente laboral. Las características del trabajo que han recibido especial atención incluyen la naturaleza del trabajo, el estrés, el desbordamiento emocional, horario de trabajo y cambios en el mismo. Desde esta perspectiva trabajo-familia, el trabajo demanda que los ejecutores permanezcan separados de su familia en tiempo y espacio. De esta forma, la familia no tiene disponible todos los

recursos emocionales, físicos e intelectuales del trabajador en las tareas familiares. (Trujillo, 1997)

La familia en el trabajo tiene su impacto principalmente, en aspectos sociológicos, estructurales y de desarrollo de la familia y sus miembros. Kanter (citado por Trujillo, 1997) ha discutido las maneras en que la cultura afecta a quien trabaja, cómo el estatus familiar influye en la decisión de carrera de los hijos, la forma en la que la situación de la familia define las orientaciones del trabajo, motivaciones, energía y demandas traídas del lugar de trabajo. Algunos han visto la vida familiar como un soporte a los problemas laborales, en donde si el ambiente familiar es positivo se evita la desilusión hacia el trabajo, mientras que algunos más ven a la familia como responsable del ausentismo y la eficiencia en el trabajo.

El conflicto trabajo-familia ha sido definido por Greenhaus y Beutell (1985; citado por Marín, et al., 2002) como una forma de conflicto interrol en el que las presiones de rol de los dominios laboral y familiar son, en algún sentido, mutuamente incompatibles. Su investigación está justificada por el hecho de que provoca problemas físicos y emocionales, lo que afecta el bienestar y la salud de los miembros de la pareja, esto es, de los propios empleados.

Estos autores distinguen tres tipos de conflicto trabajo-familia:

1. Conflicto basado en el tiempo. El tiempo empleado en un área dificulta la participación en la otra.
2. Conflicto basado en el agotamiento o la tensión (estrés). Los síntomas de tensión (fatiga, agotamiento) experimentados en un rol interfieren y dificultan la participación en el otro.
3. Conflicto basado en la conducta. Conductas específicas requeridas en un rol son incompatibles con expectativas de comportamiento en el otro rol.

La literatura ha identificado numerosos antecedentes del conflicto trabajo-familia. La interferencia entre los ámbitos laboral y familiar procede tanto de fuentes internas a los ámbitos (intra-ámbitos) como entre los ámbitos (inter.-ámbitos). Las fuentes entre ámbitos analizan el conflicto trabajo-familia como un conflicto interrol en el que los comportamientos a realizar en un determinado rol laboral son incompatibles con expectativas propias del rol familiar o viceversa. Como han identificado Foley y Powell (1997; citado por Marín, et al., 2002), las expectativas de rol entre los diversos ámbitos no son necesariamente incompatibles. Éstos autores formulan una nueva definición del conflicto trabajo-familia sobre la base de desacuerdos surgidos en la díada familiar acerca de la distribución del tiempo que cada uno otorga a sus roles laborales y familiares. Así pues, la consideración de fuentes internas analizaría el conflicto trabajo-familia como un conjunto de estresores intra-ámbito que desequilibran los recursos disponibles e impiden el desempeño cómodo y eficaz de los roles laborales y/o familiares.

Como fuentes internas más habituales procedentes del trabajo se sitúan los conflictos de rol, la ambigüedad de rol y la sobrecarga laboral. Estas fuentes han sido reconocidas como estresores crónicos del ámbito laboral. Según evidencias empíricas, los estresores laborales se asocian con determinados índices de tensión psicológica (ansiedad, estrés), insatisfacción laboral y síntomas psicósomáticos. Estas tensiones de rol laboral han sido identificadas como posibles antecedentes del conflicto trabajo-familia. Una de las variables individuales más investigadas en el campo del conflicto trabajo-familia alude a la prioridad de carrera en el trabajador. Los estudios indican que aquellos trabajadores con mayor prioridad laboral sitúan la participación en el ámbito laboral como relevante dentro del conjunto de sus roles. Son precisamente estos trabajadores los que, en mayor medida, sufrirán los efectos del conflicto trabajo-familia. Así mismo, la literatura constata que las mujeres, por la influencia de determinados procesos de socialización, padecen los efectos del conflicto entre ámbitos. (Marín, et al., 2002). La investigación de Marín, et al., 2002 indica que para las mujeres la prioridad mayor es aquella que involucra las cuestiones familiares, mientras que los varones tienden a lograr un mejor equilibrio entre los aspectos laborales y familiares.

Por tanto, el conflicto trabajo-familia puede derivarse de presiones que se originan en el lugar de trabajo. Entre los principales factores del trabajo que pueden afectar al conflicto trabajo-familia se señalan los siguientes:

1. Estresores del rol laboral. El conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol normalmente tienen efectos adversos sobre el individuo pues estos tres estresores producen diversos síntomas de estrés, como tensión, irritabilidad y fatiga, y por tanto, pueden requerir de mayor demanda de tiempo en el área de trabajo para solucionarlos.
2. Características de la tarea. La variedad, la complejidad y la autonomía han sido las principales características de la tarea estudiadas por sus potenciales relaciones con el conflicto trabajo-familia. Con respecto a la variedad, se espera que los empleados que trabajan en tareas altamente repetitivas presenten mayores niveles de estrés y por tanto, un mayor conflicto trabajo-familia. Sin embargo, no está tan claro como el nivel de complejidad y de autonomía de la tarea afecta al estrés y en consecuencia el conflicto trabajo-familia.
3. Características del horario laboral. Dicha variable ha sido identificada como una fuente potencial de interferencia entre el trabajo y la familia. Si se parte de que el tiempo es un recurso limitado, es presumible pensar que en algún punto las demandas del trabajo van a ser incompatibles con las familiares. Por tanto, mientras más inflexible es el horario de un empleado menor es su libertad para cumplir con las demandas del rol familiar, haciéndose más patente el conflicto trabajo-familia.
4. Implicación con el trabajo. Si una persona está muy implicada con su trabajo le dedicará más tiempo al mismo y menos al resto de los roles, entre ellos la familia.

Aún atendiendo las demandas familiares, puede estar preocupado mentalmente por el trabajo.

5. Viajes frecuentes. Estos viajes reducen el número de horas de atención a la familia y pueden producir considerable estrés y fatiga, así como un severo conflicto trabajo-familia. (Peiró y Prieto, 1996)

Las interferencias entre los ámbitos laboral y familiar poseen un carácter bidireccional. Esto implica que las tensiones del ámbito familiar también podrían afectar el desempeño laboral de los miembros familiares. La literatura constata que en los procesos de desbordamiento de estrés, determinadas experiencias estresantes familiares pueden incidir en los procesos de estrés laboral. Por ejemplo, los conflictos familiares se han asociado con descensos en la satisfacción y la calidad de vida familiar. Siguiendo la lógica argumental, cabe predecir pues que las tensiones de rol familiar van a asociarse con aumentos en la percepción del conflicto familia-trabajo. (Marín, et al., 2002). Dando soporte a su propia investigación los autores concluyen que la percepción del conflicto trabajo-familia fue menor que la del conflicto familia-trabajo, lo que podría estar indicando que la familia es un ámbito menos vulnerable que el laboral, lo anterior se obtuvo de una muestra de 85 personas provenientes de diversos puestos de trabajo.

En 1993 Peiró (citado por Peiró y Prieto, 1996) habla de una serie de estresores familiares que pueden a su vez repercutir en el trabajo; los distingue entre estresores agudos y crónicos. Al mismo tiempo, los estresores agudos de la vida familiar pueden deberse a eventos normativos o a eventos ocasionales. Un evento normativo es aquel que ocurre debido a la evolución normal de una familia (el matrimonio, el nacimiento de un hijo, la escolaridad de los hijos, etc.). Mientras que los eventos ocasionales son generalmente imprevistos y producen niveles superiores de estrés (la muerte de un hijo, una enfermedad, el divorcio, etc.). Por su parte, los estresores crónicos se refieren a las demandas referidas al desempeño de los roles familiares, los conflictos interpersonales entre los miembros de la familia, etc.

Según Marín, et al., 2002 las tensiones del rol laboral se relacionan significativamente con percepciones de conflicto trabajo-familia y las tensiones del rol familiar se asocian con percepciones de conflicto familia-trabajo, es decir, la percepción de interferencia entre ámbitos se asocia con tensiones nacidas en el ámbito de origen.

Centrándonos en las causas de conflicto encontramos que Greenhaus y Reutell (1985; citado por Martínez-Pérez y Osa, 2001) son los primeros en diferenciar entre predictores basados en el tiempo y predictores basados en la tensión. Según ellos el tiempo es un recurso limitado y, por tanto, si se está ocupado en unas tareas, ello impedirá que uno pueda dedicarse a otras. Así, la implicación en el trabajo (o la mayor dedicación de tiempo al trabajo) inducirá a experimentar conflicto trabajo-familia y la mayor implicación familiar provocaría conflicto familia-trabajo. Partiendo de esta idea, se plantean las siguientes hipótesis: 1) a mayor tiempo dedicado al trabajo mayor interferencia (conflicto) del trabajo con la familia; 2) del mismo modo, a

mayor tiempo dedicado a las labores familiares, mayor interferencia (conflicto) de la familia con el trabajo. Gutek y cols. (1991), ponen a prueba estas hipótesis en lo que llaman "Modelo racional", contraponiéndolo a una perspectiva que toma en cuenta las expectativas del rol sexual, por lo que se considera que no es tanto la inversión de tiempo la que genera el conflicto, sino la adecuación del rol desempeñado por el trabajador (a), según lo que tradicionalmente es su propio género. (citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001). Por tanto, se considera que la variable género es sumamente importante en el conflicto trabajo-familia.

El acceso de las mujeres al trabajo no ha ido acompañado de una disminución significativa en la dedicación a su rol tradicional, como responsables de las tareas domésticas y familiares. Ello está influyendo en la dinámica familiar por dos vías. Por un lado, las mujeres intentan compaginar las tareas tradicionalmente femeninas del hogar con sus funciones laborales y, por otro, los varones, en la actualidad se sienten más presionados socialmente a tomar parte activa en las obligaciones que provienen de la familia. Por tanto, al plantearse "la casa como cosa de dos" (de ambos miembros de la pareja) las relaciones entre determinados fenómenos familiares y del trabajo cobran mayor relieve, ya que tanto mujeres como varones han de responder a una serie de demandas familiares y laborales de manera simultánea. (Martínez-Pérez y Osca, 2001)

Según los datos reportados en 1994 por Beltrán (citado por Palomar, 1997) la década de los cincuenta fue crucial en lo que se refiere a la incursión de las mujeres en el mercado laboral. Entre esa década y la de los setenta, la tasa global de participación femenina en la población económicamente activa pasó de un 13 a un 16%. Sin embargo, es realmente a partir de los setentas cuando se da una fuerte feminización de la fuerza de trabajo, que puede ser atribuida en nuestro país al incremento de empleos que se generaron en el sector de servicios, campo de trabajo en el que tradicionalmente las mujeres se han desempeñado. Actualmente, se vive una época de cambios constantes, secundarios al desarrollo industrial y tecnológico, que tienen un impacto en la organización social y en el entorno. La mujer representa una parte muy importante del cambio, ya que ha asumido funciones tradicionalmente consideradas como exclusivas del varón, y ha abandonado actitudes o aspiraciones que por mucho tiempo han estado asociadas con el concepto de lo femenino. Esta variación ha modificado incluso la estructura de la familia y una de sus consecuencias ha sido el aumento del índice de divorcios, lo que es considerado por algunos autores como un indicador de la decadencia de la época y de la necesidad de buscar algún tipo de relación interpersonal que sea el modelo tradicional de la unidad familiar.

Las mujeres de los años setenta manifestaban, en mayor medida que los hombres, que la familia interfería en su trabajo; en los hombres, por el contrario, era el trabajo el que interfería en su vida familiar. También Loan y Gilbert (1979; citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001) señalaban que en las mujeres miembros de parejas de doble carrera, el compromiso con la profesión estaba positivamente relacionado con el conflicto familia-trabajo, sobre todo si tenían hijos pequeños. Sin embargo, Pleck, Staines y Lang (1980; citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001) encontraron que las

mujeres no siempre percibían más conflicto que los hombres. Por tanto, la explicación que se puede dar a estos resultados aparentemente contradictorios es que el fenómeno de la relación entre la familia y el trabajo resulta bastante complejo, influyendo además del género, otra serie de variables, como por ejemplo, tipo de familia, existencia de hijos, implicación laboral, apoyo tanto familiar como organizacional, entre otras.

Por tal motivo, el fenómeno de la "Doble jornada" ha interesado tanto a psicólogos y sociólogos como ha otros estudiosos de las ciencias sociales, por los cambios que este fenómeno conlleva tanto a nivel individual como familiar y social. Son numerosos los autores que han destacado que la doble jornada favorece un conflicto de roles debido a que las mujeres se enfrentan con múltiples responsabilidades tanto en la familia como en el trabajo, afectando con ello no solamente su estabilidad personal sino también familiar y social. (Palomar, 1997)

Tradicionalmente se ha postulado que quien ocupa múltiples roles experimentará mayor grado de estrés que quien ocupa un número reducido, por que el tiempo y la energía necesarios para desempeñar un rol se agota, no quedando disponibles para investirlos en el otro rol. Existe evidencia de que, a mayor número de horas dedicadas al trabajo remunerado, menor es el número de horas que se dedican al trabajo doméstico y mayor la ansiedad experimentada, tanto en hombres como en mujeres (Sorensen, 1985; citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001). Sin embargo, la teoría de "acumulación de roles" con su hipótesis de la compensación plantea la idea de que cuando se desarrollan múltiples roles se puede obtener más consecuencias positivas que negativas (interacciones sociales, desarrollo personal, aumento de autoestima, etc.), con lo que los posibles efectos negativos quedarían compensados. Frente a esta idea Gutek, Repetti y Silver (1988; citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001) plantean la hipótesis de desbordamiento o generalización, que considera que cuando se experimentan determinadas situaciones o estados afectivos dentro de un ámbito, sean éstos positivos o negativos, se desbordan o generalizan al otro. La evidencia ha mostrado que, en la mayoría de los casos, lo que se produce es un desbordamiento del trabajo hacia la familia.

Las parejas con trabajo remunerado a menudo hacen mención a una falta de control temporal sobre sus vidas, pues parece que no existe suficiente tiempo para cumplir las obligaciones del trabajo y la familia. La creación de horarios para coordinar las actividades puede facilitar las cosas, pero el cumplimiento de los horarios puede ser una fuente de tensión en sí mismo. Otros temas relacionados con el tiempo se refieren a la falta del mismo para actividades personales como la diversión o el descanso así como para actividades sociales en grupo. Las limitaciones temporales están también asociadas con la reformulación de las actividades de rol en el matrimonio, como el reparto del trabajo doméstico. La falta de tiempo contribuye a la decisión de la pareja para buscar servicios externos de apoyo, como el cuidado de los niños y la ayuda con las faenas domésticas. (Muchinsky, 2000)

Existen algunos autores que se han interesado en investigar el efecto que tiene el monto del ingreso percibido por la mujer y su ajuste matrimonial como un indicador

más del conflicto trabajo-familia. Algunas de las conclusiones derivadas de estos estudios sugieren que en muchas ocasiones el hecho de que la mujer perciba un salario -a veces superior al de su marido- no sólo es amenazante para su cónyuge sino incluso también para ella, esto puede ser explicable porque percibir un ingreso alto, es indicador de un alto desempeño laboral, el cual requiere de una gran inversión de tiempo, concentración y emoción, por lo que queda muy poca energía para otros aspectos de la vida, por ejemplo la familia. (Palomar, 1997). Aunado a esto Bueno y cols. (1991-92; citado por Palomar, 1997) observaron que las madres que perciben menores ingresos presentan una mayor autoestima respecto a su rol de madre y una mayor devaluación como trabajadora, mientras que las madres con un mayor ingreso económico se devalúan en su rol de madres. Así mismo, han destacado que la autonomía de las mujeres asalariadas favorece que surjan conflictos en el seno familiar, especialmente si son mujeres de nivel socioeconómico medio-alto y profesionistas.

Srivastava (1995; citado por Palomar, 1997) sostiene que los esposos de las mujeres que trabajan experimentan también un mayor estrés por el número de roles que se espera que realicen, ya que intentan tener éxito en su carrera, ser buenos padres, mantener el orden y brindar apoyo a sus esposas. El conflicto entre las necesidades de la familia y su rol profesional causan tensión, ansiedad y estrés. A su vez, Greenhaus, Bodeian y Mossholder (1987; citado por Palomar, 1997) pudieron evidenciar que el grado de conflicto y la percepción de un entorno laboral inestable están asociados con bajos índices de ajuste marital, conflictos familia-trabajo y calidad de vida. Además pudieron observar que el éxito laboral en las mujeres produce resentimiento hacia el esposo o sentimientos de culpa, lo cual afecta su felicidad conyugal.

Sin embargo, Lara, Acevedo, López y Fernández (1993) sostienen que las mujeres asalariadas presentan menores niveles de ansiedad y depresión que aquellas que no lo son, aún cuando sus trabajos se caracterizan por una constante demanda física y emocional, puesto que de dicha labor obtienen ganancias secundarias, lo que indica de alguna manera el manejo de fuertes tensiones, por parte de éstas mujeres.

Por su parte Martínez-Pérez y Osca (2001) dentro de su investigación sostienen que el conflicto en el trabajo está relacionado con el conflicto en la familia; sin embargo, esto sólo lo encuentran en las mujeres puesto que en los hombres hay una ausencia de relación entre estos dos ámbitos. Lo anterior, las autoras lo explican a través de la teoría de "la segmentación", ya que el conflicto entre el área laboral y familiar parecen desvinculados. Así mismo, sugieren que a más horas dedicadas al trabajo habrá mayor conflicto interrol, pero esto sólo lo encuentran en los varones. Mientras que las horas de trabajo en la casa no influyen en el conflicto interrol, a diferencia de resultados encontrados en otras investigaciones. También encontraron que aquellos trabajadores (as) que sienten mayor conflicto en su rol laboral se encuentran menos implicados y menos satisfechos con el mismo. No obstante, consideran que su mayor hallazgo es el que apoya la relación negativa de las puntuaciones en conflicto familia-trabajo con el bienestar psicológico puesto que esto coincide con los efectos

negativos que este tipo de conflictos tienen sobre la salud, afirmando su consideración como fuente de estrés.

En 1992 Silberstein (citado por Muchinsky, 2000) concluye que, la mayoría de las parejas que trabajan tienen un estilo de vida orientado al trabajo antes del nacimiento de los hijos. Sin embargo, una vez que hay niños, el sistema de ambos sufre un profundo cambio. Las demandas pragmáticas de la vida del hogar aumentan rápidamente y no se pueden posponer, reprogramar o ignorar. Tanto los hombres como las mujeres reconocen que la llegada de los hijos crea el mayor conflicto entre el trabajo y la familia. Para la mayoría de los hombres y las mujeres, tener hijos significa estar menos horas en el trabajo. Sin embargo, el alcance y significado de este cambio son diferentes para los hombres y las mujeres; por ejemplo, las mujeres adaptan más su trabajo a sus familias que los hombres. Dicha diferencia entre ambos cónyuges puede provenir de la idea preconcebida de los hombres de que el trabajo es para los varones y el cuidado de la familia para las mujeres.

Se han ofrecido varios modelos conceptuales para explicar la relación entre el trabajo y la familia. Se han propuesto cuatro modelos básicos para representar las diferentes perspectivas de cómo llevamos a cabo los roles tanto laborales como familiares.

1. Modelo de extensión o desbordamiento. Dicho modelo plantea que hay una similitud entre lo que ocurre en el ambiente de trabajo y lo que ocurre en el ambiente familiar. También propone que las experiencias en el trabajo de una persona influyen en lo que hace fuera del trabajo. Se asume que las actitudes en el trabajo se fijan y se llevan a la vida familiar, afectando la orientación básica de la propia persona y de los miembros de la familia. En general la extensión es un concepto de las relaciones positivas entre las variables del trabajo y de la familia, de forma tal que la satisfacción laboral de un individuo mejora la vida familiar. (Muchinsky, 2000). Es el concepto usado para caracterizar los obstáculos del trabajador cuando presenta alto estrés ocupacional, como resultado de la inhabilidad de disipar la tensión que se acumula durante el día. De la misma forma, el modelo centra su atención en la naturaleza de los límites que existen entre el trabajo y la familia; así la naturaleza del lugar de trabajo y las características de la familia también determinan la estructura de los límites que existen entre estos dos mundos. (Trujillo, 1997)
2. Modelo de compensación. Propone una relación inversa entre el trabajo y la familia. Además, asume que los individuos se entregan de manera diferente en ambos ambientes, de tal forma que lo que proporcionan en uno compensa lo que falta en el otro. Por tanto, las carencias que se experimentan en el trabajo se compensan con las actividades no laborales.
3. Modelo de segmentación. Propone que las esferas internas y externas del trabajo son distintas, por lo que un individuo puede tener éxito en una, sin que ello influya en la otra. Las dos esferas coexisten una al lado de la otra y están separadas entre sí por efectos prácticos. Esta separación, en tipo, espacio o función, permite dividir de manera eficiente en compartimentos la vida. Aquí predomina la

visión de que la familia es el reino de la intimidad y la empatía, mientras que el mundo del trabajo es instrumental e impersonal.

4. Modelo del conflicto. Plantea que la satisfacción o el éxito en un entorno vital conlleva sacrificio en el otro, resultando ambos ámbitos incompatibles debido a que se atienen a distintas normas y requerimientos. (Muchinsky, 2000)

Generalmente estos modelos se focalizan en el individuo, más que en la unidad familiar, y asumen que el trabajo tiene un impacto en la familia y/o que la familia tiene un impacto sobre el trabajo. Al parecer, no existe una explicación más apropiada que la otra, sino que cada teoría es aplicable en función de las circunstancias, pudiendo ser el género uno de los factores determinantes. La investigación de Adams, King y King (1996; citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001) da como resultado el planteamiento de un modelo más integrador, en el que tienen en cuenta aportaciones de las distintas teorías y sugieren que la relación familia-trabajo puede ser simultáneamente caracterizada tanto por el conflicto como por el apoyo.

En cuanto a las consecuencias del conflicto, Adams y cols. (1996; citado por Martínez-Pérez y Osca, 2001) ponían de manifiesto la influencia recíproca de los ámbitos familiar y laboral, considerando el conflicto entre familia y trabajo como una fuente importante de estrés y otros correlatos psicofisiológicos de carácter negativo como por ejemplo, la insatisfacción laboral y la insatisfacción con la vida, la depresión y el burnout.

Dada la información anterior Friedman y Greenhaus (2001) se plantean la pregunta: ¿trabajo y familia, aliados o enemigos? Para los autores son aliados cuando la integración de trabajo y familia ocurre cuando participar en una función aumenta la calidad de vida en la otra. Cuando el trabajo es aliado de la familia, mejora las experiencias y resultados en la misma. Cuando la familia es aliada del trabajo, la vida familiar fortalece experiencias y resultados laborales. Por otro lado, son enemigos cuando, los conflictos entre el trabajo y la familia se presentan cuando la participación en una función reduce la calidad de vida en la otra. Cuando son enemigos, la vida laboral interfiere en la satisfacción y en el éxito en la familia o la vida familiar interfiere en la satisfacción y éxito en el trabajo. Por tanto, y dada la relevancia de que ambas esferas permanezcan asociadas los autores proponen tres principios para aliar al trabajo y a la familia:

1. Aclarar lo que es importante: se trata de comprender valores y funciones prioritarias en la vida de las personas, es decir, cada quien tiene que hacer saber a los demás lo que le importa. Sin embargo, esto no sólo es a nivel individual pues las organizaciones deben aclarar a los empleados las prioridades de los negocios y también los estimulan a ser igualmente claros en cuanto a sus intereses personales. Ésta es la forma de alcanzar tanto los objetivos de la empresa como los objetivos de los empleados.

2. Reconocer y apoyar a la persona completa: requiere que se respeten las diversas funciones de la vida, incluidos trabajo, familia, comunidad y otras, centrándose en establecer relaciones de apoyo en la vida laboral y personal. Dicho principio también es aplicable a los empleadores, pues los que reconocen y apoyan a la persona completa son razonables, aceptando que sus trabajadores tienen una vida fuera del trabajo.
3. Experimentar de continuo con la forma de alcanzar los objetivos: este principio apunta a la necesidad de aprender de nuestras experiencias y las de otros. Para los empleadores, este principio se refiere a nuevos métodos para aumentar la eficacia y la productividad, es decir, se trata de poner la tecnología a trabajar, como habilitadora de la flexibilidad de la organización y de los empleados.

3.3 La familia y las organizaciones.

Las presiones del trabajo y la familia se están acelerando y las familias, que ya soportan el gran peso de los conflictos existentes entre el hogar y el trabajo, pueden hacer poco para mantener el equilibrio. Los cambios en el modelo social de participación de los trabajadores han forzado a las empresas a hacer ajustes en sus trabajadores. Estos ajustes se dirigen hacia la reducción de conflictos entre el hogar y la familia, que si no atienden pueden conducir a una reducción de la eficiencia en el lugar de trabajo. Dicha falta de eficiencia sería causada por mayores retrasos, ausentismo, rotaciones y una disminución del desempeño en el trabajo relacionado con el estrés. (Muchinsky, 2000)

Muchinsky (2000) señala que por lo menos se han desarrollado cuatro grandes respuestas por parte de las organizaciones para reducir el conflicto trabajo-familia. La primera es poniendo guarderías en las empresas o cerca de ellas. Un segundo tipo de ayuda a los empleados es el permiso de la familia, de esta manera los empleados pueden atender las necesidades de su familia sin arriesgarse a perder su puesto de trabajo; por ejemplo, en Estados Unidos de América la ley otorga a los trabajadores hasta doce semanas de permiso sin sueldo al año por el nacimiento de los hijos, adopción, cuidado de la esposa, etc. Una tercera ayuda es la que responde a las necesidades de cuidado de los ancianos, en donde se les proporciona información y asesoría sobre los distintos servicios disponibles. Por último, se está haciendo uso del trabajo a distancia (acuerdo para desarrollar el trabajo en casa); aquí los empleados pueden desarrollar ciertas tareas mediante trabajo a distancia de forma ocasional para afrontar emergencias u obligaciones familiares ya previstas.

La respuesta de las organizaciones también incluye suministro de información y consejo que ayuda a reducir el estrés asociado con el balance entre la familia y el trabajo. Otras compañías proveen asistencia financiera a empleados para ayudar a pagar el costo de estos servicios u otras más han empezado a experimentar con la variedad de horarios de trabajo flexibles, repartición del trabajo y trabajo en casa. De manera genérica se podría decir que las compañías empiezan a darse cuenta de la necesidad de formar parte del ciclo de vida entre trabajo y familia. (Trujillo, 1997)

Friedman y Galinsky (citados por Trujillo, 1997) proporcionan un compendio de las razones que permitieron que las empresas se involucraran más en el tema trabajo-familia:

1. Un incremento de mujeres trabajando. Dada la demanda de mujeres en ámbitos laborales y tomando en cuenta que la mayoría de ellas se embarazarán en cualquier momento de su vida, aunado a que más de la mitad regresará para continuar laborando, las organizaciones deben tomar medidas respecto a la vinculación trabajo-familia.
2. Mayor número de hombres con esposas empleadas. Mientras que aún las mujeres desempeñan labores domésticas, 60% de los hombres con esposas están trabajando. Como resultado de esto más hombres han adquirido responsabilidades familiares que antes no tenían causándoles conflictos familia-trabajo similares a los de las mujeres empleadas con hijos.
3. Presión social. El aumento de organizaciones que apoyan estas características de atención así como la petición por parte de instituciones sociales asegurará por un tiempo una mayor atención al respecto.
4. "Intentos por romper el techo". Dado que las mujeres con hijos no han podido ocupar puestos ejecutivos tope debido a la poca facilidad que existe, muchas empresas pretenden modificar esto con tal de que la persona mejor preparada para este tipo de puestos los alcance, sin impedimento de su género, apoyando con programas de sostén familiar.
5. Incremento de la atención de los medios de comunicación. Una de las razones externas es la cobertura de los medios de comunicación para aquellas organizaciones que responden a las necesidades de sus empleados.

Las personas que estiman que sus empleadores respaldan su vida familiar y personal, presentan ciertos beneficios para con su trabajo y carrera, entre ellos se encuentran:

1. Confieren mayor valor a la flexibilidad y al tiempo para ellos en cuanto a su definición de éxito profesional.
2. Es más probable que aspiren a puestos de alta gerencia.
3. Es más probable que crean que materializarán sus aspiraciones de progreso en la jerarquía.
4. Están más comprometidos con sus organizaciones.
5. Tienen más autoridad y control en sus funciones laborales.
6. Es más probable que adapten sus horarios de trabajo para satisfacer sus necesidades familiares.
7. Están más satisfechos con sus empleos.
8. Sufren menos interferencia de la familia en el trabajo.

Así mismo, las personas que perciben un apoyo de parte de sus organizaciones en el aspecto no laboral, manifiestan consecuencias positivas para la familia y la vida personal, entre ellas se encuentran:

1. Tienen menos conflictos de comportamiento entre el trabajo y la familia.
2. Sufren menos interferencia del trabajo en la familia.
3. Reciben más apoyo personal de su pareja.
4. Es más probable que tengan hijos.
5. Estiman que tienen un buen desempeño como padres.
6. Están más satisfechos con su crecimiento y desarrollo profesional. (Friedman y Greenhaus, 2001)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la secretaría mexicana del ramo plantearon que ante el hecho de que las mujeres integradas a la población económicamente activa desarrollan labores domésticas siete horas más a la semana que los hombres, es necesario legislar para que a los varones se les de mayor oportunidad de atender asuntos familiares, a fin de equilibrar las actividades entre ambos sexos, pues según la Dirección de Género y Equidad las mujeres participan en un 96.2% en las labores domésticas mientras que los hombres lo hacen en un 65.2% de los casos. (Sánchez, 2005)

En el estudio denominado *Reconciliación de la vida laboral y la vida familiar*, en el cual se encuestaron a mil novecientas ochenta y dos personas, se plantea también el hecho de que al no contar con estrategias que permitan conciliar los dos ámbitos se contribuye a hacer más dura la jornada laboral (doméstica y extra doméstica) de la mujer, pues es en la mayoría de los casos ella es la que también debe cubrir la jornada de trabajo en el hogar. No obstante se empieza a conciliar la vida laboral y familiar a través de programas que promuevan la aprobación de reformas legales no sólo en empresas sino también en sindicatos, por ejemplo, en México ya hay gremios como el Sindicato del gobierno de Michoacán, el de Telefonistas y el de trabajadores de la UNAM, que ya han incorporado en sus contratos colectivos de trabajo los permisos parentales, los cuales incluyen, por ejemplo, otorgar a los padres de tres a cinco días libres, para que acompañen a su pareja cuando ocurra el nacimiento de un hijo. (Gómez, 2005)

Sin embargo, de acuerdo con un estudio realizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), México aún está lejos de contar con políticas que propicien equidad de género en el trabajo y el establecimiento de estrategias que contribuyan a empatar la vida laboral con la familiar. No obstante en este último aspecto comienzan a darse avances, especialmente en empresas privadas, las cuales empiezan a medir las actividades por resultados, y no tanto por el número de horas trabajadas. (Gómez, 2005). Por ello México destaca como uno de los países donde el mercado laboral ofrece más facilidades para garantizar un equilibrio entre la familia y el trabajador, pues según un estudio, supera a varios países de América Latina así como a España y Portugal. (Jaramillo, 2006)

Según un análisis realizado durante el año 2005, se debe terminar con el conflicto trabajo-familia, tal y como se empieza a lograr en otras latitudes de acuerdo con lo recomendado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), por medio de políticas laborales y la promoción de "empresas familiarmente responsables", mismas que según la STPS

obtendrán un reconocimiento por realizar dichas funciones, es decir por brindar a los trabajadores facilidades para ser mejores miembros de familia apoyados por la organización. Por lo pronto la dependencia diseña las recomendaciones que hará a los patrones para que sus empresas puedan empezar a establecer estas acciones, las cuales han demostrado no estar reñidas ni con la productividad ni con el aspecto económico, sino todo lo contrario, pues al quitar presión en sus trabajadores hay mayor rendimiento laboral. (Gómez, 2005)

Hasta ahora, los enfoques más innovadores para abordar el problema trabajo-familia han surgido de la empresa privada, quienes han demostrado que compaginar trabajo y vida familiar es ejemplo de un medio para mejorar la dedicación y la productividad de los trabajadores. Algunas medidas tomadas por estas organizaciones para favorecer el vínculo trabajo-familia son:

1. Atención a los niños.
2. Atención a los ancianos.
3. Permiso parental y por maternidad.
4. Apoyo a las mujeres en la maternidad y en la vuelta al trabajo.
5. Horarios flexibles de entrada y salida del trabajo.
6. Acuerdos flexibles de permisos.

En la medida en que las empresas, oficinas de gobierno, instituciones educativas y todo tipo de organizaciones generadoras de empleos cobren conciencia de lo complejo que es hoy lograr el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y le den a su vez el valor adecuado para apoyar a sus empleados o miembros, tendrán por un lado, mayores posibilidades de ser exitosas como organizaciones y, por otro, la capacidad de distinguirse del resto de las organizaciones como empleadores en el mercado laboral, de forma que cuando una persona elija un empleo entre varias opciones, ello pueda ser un factor de decisión para ingresar a tal o cual empresa. (Morales, 2004)

Es importante reconocer que no se puede separar a la persona del profesionalista, y que un individuo, además de cumplir con sus responsabilidades profesionales, tiene vida personal que atender, que lo mantiene a flote y que es muy comúnmente el motor de su energía, y que si no logra tener un buen equilibrio esto impactará en su desempeño en el trabajo e incluso ocasionar un deserte. Así, pues, esta especie de divorcio entre la persona y el profesionalista debe dejarse atrás para pasar a un esquema en el que las organizaciones no sólo reconozcan la dependencia entre ambas sino que además propicien un ambiente en el que los distintos aspectos de un mismo individuo puedan convivir. (Morales, 2004)

Según Morales (2004) algunas de las estrategias que las organizaciones pueden utilizar para brindar al trabajador un panorama en donde converjan tanto la vida laboral como la personal, son las siguientes:

1. Medición por objetivos: un paso muy importante para lograr esto es la medición con base en objetivos cumplidos y no en horarios de trabajo, cuando la naturaleza del negocio así lo permita. Es decir, que para evaluar si un empleado hace o no

su trabajo se determine si el empleado cumple o no con los objetivos que se plantearon, independientemente de si para lograrlo tuvo que usar treinta, cuarenta o cincuenta horas a la semana. Esto da al empleado la flexibilidad de, a través del uso de la tecnología y de su propia creatividad, conseguir sus objetivos y a la vez manejar mejor su tiempo.

2. **Uso de tecnología:** el uso de la tecnología en las organizaciones puede apoyar enormemente a que las personas logren sus objetivos con mayor eficiencia, quizá consumiendo menos tiempo, y les da mucha más flexibilidad para ejecutar tareas, tomar decisiones, compartir información, etc. Es innegable que el uso de teléfonos celulares, radiolocalizadores, computadoras portátiles, internet y artefactos tecnológicos en general les da a los empleados una mayor productividad y la posibilidad de responder a situaciones relacionadas con el trabajo desde diferentes lugares y en diferentes horarios.
3. **Flexibilidad en el ambiente de trabajo:** la flexibilidad es una herramienta muy importante para lograr el equilibrio. Para conseguirlo es necesario crear un ambiente de trabajo en el que la flexibilidad sea permitida en ambos sentidos, es decir, que la empresa sea flexible para acomodarse a las necesidades del empleado sin por ello perder de vista el logro de sus objetivos, y que el empleado también sea capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa, especialmente en un entorno global, sin perder de vista su vida personal. Para hacer posible un ambiente flexible se requiere contar con empleados responsables, maduros, y que cada uno, como profesional, entienda muy claramente que flexibilidad no significa tolerancia al mal desempeño.
4. **Movimiento lateral o descendente:** este movimiento puede darse en dos sentidos; cambiar a otra compañía o buscar en la misma empresa un puesto que le exija al empleado una menor dedicación, para sí reducir el nivel de estrés. Claro que para lograrlo entrarán en juego una serie de variables, como su capacidad para identificar dentro de esa empresa o en otra diferente un trabajo que requiera menos tiempo y energía; además de que se tenga la experiencia o la capacidad necesaria para que se asigne el trabajo deseado. Quizá esta opción sea más aceptada en los países europeos, pues en la sociedad latinoamericana en general, la presión social puede ser muy fuerte, de modo que una persona que se decide por este tipo de opciones puede ser vista como alguien con falta de ambición o empuje.
5. **Trabajo desde casa:** consiste en utilizar la tecnología para trabajar desde casa de manera regular o bien trabajar algunos días o periodos del día en la oficina y otros en la casa. Algunas cifras indican que más de once millones de ciudadanos estadounidenses trabajan desde su casa al menos un día al mes. Esta práctica está en auge pues también representa un ahorro en el uso del espacio y por consecuencia, un ahorro en los costos fijos de la empresa. Esta opción sólo es válida cuando se pueden producir los resultados esperados a distancia, y si los empleados tienen la madurez, la disciplina y los conocimientos necesarios para trabajar sin supervisión constante. Sin embargo, esta opción también puede traer

algunas consecuencias negativas, como aislamiento, falta de comunicación con el resto del grupo o ser excluido de algunas discusiones o decisiones de trabajo. Lo recomendable es que aún cuando el trabajo se pueda realizar completamente desde casa, se busque tener reunión a la semana con el resto del grupo para no tener este tipo de problemas.

6. Compartir un trabajo: esta opción consiste en que, para cubrir un puesto específico, el empleo se divide en dos personas, de medio turno cada una. La clave de este esquema es que exista un tiempo de traslape entre ambas para compartir la información necesaria, y que mantengan una muy buena comunicación. Los puestos secretariales son un ejemplo, y también muchos empleos de atención al cliente en tiendas departamentales.
7. Dejar un empleo formal por un empleo como consultor: esta opción consiste en dejar el empleo formal, en el que se tienen todas las prestaciones, y buscar un esquema en el que se le permita trabajar para la misma empresa o para otras como asesor externo ofreciendo consultoría. Esto le permite a la persona manejar mejor su tiempo, aunque implica por supuesto, renunciar a las prestaciones como asalariado. Así mismo, es factible cuando el trabajador ha sido capaz de obtener una buena cantidad de conocimientos y de experiencia sobre un tema en particular, convirtiéndose en una especie de experto en dicho tópico.
8. Flexibilizar la jornada laboral: consiste en trabajar el mismo número de horas semanales pero con una distribución distinta. Por ejemplo, en lugar de trabajar cinco días a la semana de 8 a 5, trabajar cuatro días de 7 a 6, o bien tener distintos horarios de trabajo en los diferentes días de la semana: tres días trabajar de 8 a 5 y dos días de 7 a 4. Otra opción es extender la jornada laboral una hora durante cuatro días y trabajar una jornada reducida el quinto día. En resumen, cubrir la jornada con esquemas flexibles. Por ejemplo, según datos de la Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos, ubican a Canadá, Estados Unidos, Gran Bretaña, Alemania, Holanda, Suiza, Suecia, Australia y Nueva Zelanda como los países líderes en aplicación de horarios flexibles que mejora la productividad de sus empresas. (Rivero, 2005 a)

Los empleados en México de la firma de telecomunicaciones sueca Ericsson gozan de un horario flexible que les permite trabajar media jornada los viernes e incluso intercambiar días de descanso. Pero éste, al igual que otros casos de firmas transnacionales, es de las pocas empresas en México que ven en el horario flexible una posibilidad de mejorar la productividad de sus trabajadores. El funcionamiento del horario flexible en la empresa consiste en que los trabajadores pueden laborar un tiempo más de sus ocho horas diarias y trabajar mediodía los viernes, o un trabajador puede intercambiar un día de descanso con otro compañero de labores. Aunque Ericsson de México no tiene una medición concreta de cómo impacta esto en la productividad, se basan en la lógica de que un empleado contento y tomado en cuenta tiene un mejor rendimiento. Otra variedad que la organización presenta es el darle a las mujeres que son madres la posibilidad de laborar seis horas en la empresa y dos más en su casa. (Rivero, 2005 a)

A pesar de que pocas empresas creen en el horario flexible, expertos laborales han mencionado algunos de sus beneficios:

1. Mayor eficiencia de tiempo laboral.
2. Reduce los índices de rotación de personal.
3. Minimiza tiempos improductivos.
4. Reduce los índices de insatisfacción de los empleados.
5. Eleva el rendimiento de los trabajadores.
6. Mejora el ambiente laboral.
7. Mejora la calidad de vida de los empleados.

Las empresas menos compatibles con la familia son las que tienen una cultura de trabajo obsesivo. En estos entornos, trabajar muchas horas es una señal de dedicación y, por tanto, conduce directamente a las promociones. Irse a la hora normal se percibe como una falta de motivación. Este tipo de cultura empresarial la crean y la mantienen, principalmente, algunos altos ejecutivos y directores adictos al trabajo. En algunas empresas, sobre todo en el sector de consultoría, existe una regla tácita de ascender o marcharse. Los empleados que quieran parar temporalmente su progreso profesional para dedicar más tiempo a sus familias se ven obligados a elegir entre una promoción que no quieren o que les digan suavemente que se tienen que marchar de la empresa.

También es importante el nivel de tolerancia de los compañeros de trabajo, quienes tienen que sumir mayor carga en casos de urgencias y ausencias, pues mientras no exista una "cultura familiar" dentro de la empresa, los empleados se mostrarán reacios a utilizar las políticas por miedo a resentimientos por parte de sus colegas y jefes, y a largo plazo por temor a su futuro dentro de la empresa. (Gómez, 2005)

Es importante tomar en cuenta que los programas no sólo están dirigidos a las mujeres pues esto hará que las empresas sigan viendo más costoso contratar a una mujer que a un hombre. Por tanto, si lo que se pretende es promover la igualdad con respecto al género en la empresa, es obligado que estos planes trabajo-familia se destinen tanto a los trabajadores como a las trabajadoras; pues sólo así las mujeres podrán superar la doble carga que les imponen sus obligaciones laborales y familiares.

3.4 La familia como apoyo en el desempeño laboral.

Para muchos hombres y mujeres, compaginar las responsabilidades laborales y familiares es una fuente sustancial de tensión. Por ello, es posible decir que son afortunados quienes no tienen que enfrentarla solos, pues están beneficiados por el apoyo social que brindan otros individuos e instituciones. Por apoyo social entendemos cualquier intercambio de recursos entre personas que tiene por objeto ayudar a quien lo recibe. Estos recursos adoptan diferentes formas, como asistencia con los quehaceres domésticos, información, comprensión e incluso elogios. El apoyo tiene varios orígenes: nuestra familia, nuestra colectividad y nuestro

empleador pues nos ofrecen recursos para ayudarnos a enfrentar las presiones de integración de nuestra vida laboral y familiar. (Friedman y Greenhaus, 2001)

El apoyo puede clasificarse en dos modalidades: el apoyo en el comportamiento y el apoyo emocional. El primero incluye ayuda con las actividades de la casa, tales como limpiar, cocinar, hacer reparaciones, mantenimiento del automóvil, así como la ayuda con los niños en cuanto a su alimentación, recreación y transporte. Dicho apoyo opera como un recurso para las parejas, liberando tiempo que de otra forma sería dedicado a la casa y a la familia. Por otra parte, se distinguen dos formas de apoyo emocional: el personal, que ayuda en los problemas personales y familiares, y el de carrera, que ayuda a manejar las dificultades en el trabajo. Cuando la pareja y la familia en general, brindan apoyo emocional, expresan su interés por nuestro bienestar, escuchando problemas e inquietudes y dando consejos y estímulos por nuestros logros. (Friedman y Greenhaus, 2001). Es muy probable que las parejas ofrezcan un grado mayor de apoyo emocional que de apoyo en la carrera puesto que las parejas pueden requerir más ayuda con los problemas personales y familiares que con los dilemas de la carrera y pueden sentirse mejor buscando y proporcionando comprensión, información, consejo y elogio en las inquietudes personales y familiares que en asuntos relacionados con el trabajo.

El apoyo en comportamiento de la pareja (en particular, la ayuda con los hijos) puede proporcionar en casa el tiempo y la flexibilidad que ayudan a hacer al individuo más capaz de cumplir con las obligaciones en el trabajo. Quienes reciben el apoyo en comportamiento de su pareja tienen que hacer menos adaptaciones al horario de trabajo impuestas por la familia. A su vez, aumenta la disposición en comportamiento para con los colegas. Cuando se puede dar ese tiempo y esa atención adicional al trabajo se tiene más oportunidades para el entrenamiento, aumentando así el desempeño laboral, y al menos para los hombres, existen mayores posibilidades de ascenso dentro de la jerarquía de la organización. Por tanto, este apoyo a través del amor, el interés, la simpatía, y el consejo suministra información, guía y aceptación que fomentan la autoestima y la confianza. Con mayor autoestima, el trabajador se ve más capaz de buscar experiencias como entrenamiento, redes sociales, y tareas claves que en última instancia desarrollan la competencia en el trabajo, sin mencionar el aumento en la satisfacción con la carrera. Mientras que la escasez de recursos familiares que resulta de contar con escaso o ningún apoyo de la pareja reduce la disponibilidad, desarrollo y satisfacción laboral, convirtiéndose así, la familia en enemiga del trabajo. (Friedman y Greenhaus, 2001)

Lin en 1986 (citado por Herrero y Musitu, 1998) establece un modelo denominado como efecto supresor del apoyo social, el cual establece que la presencia del apoyo social puede reducir el nivel de depresión y a su vez disminuir la presencia de estresores que en el futuro pudieran incrementar el nivel de depresión; por tanto, el autor considera que aquellas personas con bajos niveles de apoyo social muestran una tendencia a experimentar un mayor número de situaciones estresantes y aquellas personas con mayores niveles de estrés experimentan una mayor depresión del ánimo.. Los resultados anteriormente expuestos son apoyados por Lara, et al, 1993 pues éstos aseguran que el apoyo que reciben las mujeres empleadas con las tareas

del hogar tiene un efecto positivo que se observa en una menor ansiedad y depresión, así como en un menor conflicto de roles. De la misma manera, el apoyo social y emocional disminuye la carga de trabajo y reduce el riesgo de que aparezcan síntomas psiquiátricos.

Según Friedman y Greenhaus (2001) independientemente de la estructura familiar y del género, se recibe apoyo de la pareja y la familia en tres condiciones principales:

1. Cuando se necesita para alcanzar objetivos y valores importantes en la vida.

Hay muchas razones para que se requiera el apoyo de la familia, principalmente de la pareja; por ejemplo, quienes trabajan más horas necesitan ayuda con los niños y las tareas domésticas, así como apoyo que ayude a manejar asuntos en el trabajo. A menudo se apoya a la pareja porque se cree que lo necesita para satisfacer sus valores personales y mejorar el bienestar de la familia. Quienes valoran el crecimiento personal, la riqueza y la posición relativa, reciben tal apoyo de su pareja. Sin duda, la comprensión, el elogio y los consejos que comprende este apoyo ayudan a fomentar la confianza de los individuos para enfrentar nuevos retos. Esto, a su vez, los ayuda a alcanzar el éxito y el reconocimiento en el trabajo. Sin embargo, hay un elemento curioso, hombres y mujeres muy involucrados en lo psicológico con su trabajo reciben apoyo personal limitado y ayuda limitada con los hijos, pues quizá las mismas personas que de buena gana prestan mucho apoyo a sus parejas empeñosas, tienden a retener el apoyo a sus parejas demasiado absorbidas psicológicamente en el trabajo, es decir, toleran y aún apoyan las horas extra, pero la preocupación por el trabajo es otro asunto.

2. Cuando se merece el apoyo.

Lo que generalmente lleva a pensar que la pareja merece el apoyo es el hecho de que todos queremos ayudar a quienes nos hay ayudado. Hombres y mujeres que proveen apoyo en comportamiento a su pareja lo obtienen a cambio. Por ejemplo, cuanto más se ayuda a la pareja en el cuidado de los niños, más ayuda recibimos en su cuidado cuando lo necesitemos. O bien, cuando se contribuye a los quehaceres de la casa, la pareja se siente dispuesta (u obligada) a encargarse de su parte.

3. Cuando la pareja se encuentra involucrada en la vida familiar.

El valor que asignan a su familia las estimula para ayudar a sus cónyuges e hijos que alcancen una vida plena y satisfactoria. En efecto, para quienes están involucrados con la familia, apoyar a los otros miembros es una parte crucial de su identidad personal, pues define quiénes son y quiénes quieren ser. Hombres y mujeres muy involucrados con su familia se encuentran muy a gusto en las situaciones de trato personal y les resulta más fácil y hasta agradable ofrecer ayuda en comportamiento para expresar abiertamente su apoyo emocional a sus parejas.

Así mismo la presencia del apoyo de la pareja o bien de la familia trae beneficios para quien lo recibe. Por ejemplo, dicho apoyo evita la tensión pues aminora las presiones de las exigencias emocionales y de tiempo que enfrentamos en la vida

laboral y familiar, suavizando de esta manera los conflictos trabajo-familia. Otro beneficio del apoyo es el de colaborar en el bienestar general de la persona, incluso si no se sufren grandes tensiones de trabajo y familia, el apoyo de la familia puede aumentar el bienestar. Así cuando por ejemplo, el cónyuge apoya a la pareja ésta se siente más contenta con su situación familiar y laboral pues refuerza sentimientos de autoestima sintiéndose capaz de resolver problemas en el trabajo. Por último, el apoyo de la familia y de la pareja cumple una función amortiguadora, ya que ayuda a enfrentar los conflictos entre el trabajo y la familia. De esta manera actúa como un escudo que protege no de la tensión entre trabajo y familia, sino de los efectos devastadores que dicha tensión puede tener sobre la salud y bienestar. (Friedman y Greenhaus, 2001). Por tanto, cuando existe el apoyo de la familia, hay por lo menos tres resultados notables:

1. Es menos probable que el trabajo interfiera en la vida laboral.
2. Es menos probable que la familia interfiera en el trabajo.
3. La persona se percibe con poca interferencia en comportamiento.

Sin embargo, el apoyo de la familia no en todo momento resulta benéfico, y es entonces cuando se da el fenómeno de "amortiguamiento inverso". Sucede cuando la persona está tan tensa por los conflictos entre trabajo-familia, que el apoyo puede reducir su bienestar, puesto que dicho apoyo puede hacer sentir al individuo culpable porque lo hace más consciente de su descuido de las responsabilidades familiares, y por tanto disminuye su sentimiento de bienestar.

Haciendo referencia a lo anterior Handy en 1978 (citado por Peiró y Prieto, 1996) concluye que la familia puede ser tanto una fuente de apoyo como de conflicto para sus miembros, de tal forma que cuando los patrones de matrimonio se ajustan a los requerimientos de las circunstancias (tipo de trabajo y estadio de vida) y a las prioridades personales de los individuos en esos momentos, entonces la familia probablemente será una ayuda. Por el contrario, cuando esos patrones matrimoniales no encajan con las verdaderas prioridades de los individuos o cuando éstos se comportan de acuerdo con sus creencias sin tener en cuenta las demandas de la familia o del trabajo (se concede la prioridad a las personalidades individuales), entonces la familia resulta ser un obstáculo para el individuo y para las personas que lo rodean.

En una investigación realizada por Burley en 1995 (citado por Palomar, 1997), se tuvieron como objetivos: a) explorar la relación entre el conflicto trabajo-familia y el ajuste matrimonial; b) identificar los mediadores sociopsicológicos y mecanismos que ayudan a explicar dicha relación y c) desarrollar dos perspectivas basadas en el género, para determinar los factores que afectan a los hombres y a las mujeres en el trabajo familiar y el bienestar. A partir de los resultados se pudo concluir que el conflicto trabajo-familia tiene efectos directos e indirectos sobre el ajuste matrimonial. El efecto directo constituye el 66% del efecto total en el ajuste matrimonial, y los efectos indirectos constituyeron el 34% restante. Estos hallazgos parecen indicar que los hombres y mujeres que sentían que su pareja les proporciona apoyo social para desempeñarse en su carrera profesional experimentaban un mayor

ajuste matrimonial que aquellos que experimentaban poco apoyo, y aquellas mujeres que sentían que su pareja no dedicaba un equivalente en horas a aquel dedicado por ellas a las labores del hogar; tenían por lo regular un nivel menor de ajuste matrimonial en comparación con aquellas que sentían que la distribución de las tareas del hogar era igualitaria.

En algunos estudios realizados en la Universidad de Kentucky por Schram y Dunsing (citado por Palomar, 1997), se encontró que la satisfacción en el trabajo está influida por la opinión del esposo respecto al trabajo de la mujer. Cuando ésta era positiva, ellas se sentían más satisfechas, y si era negativa consideraban su trabajo como un mal necesario. En otros estudios realizados por Gray (citado por Palomar, 1997) se ha encontrado que es difícil desempeñarse en la profesión cuando se tiene una familia; sin embargo si existe ayuda de ésta para realizar el trabajo del hogar, las mujeres pueden ser más independientes y dedicarse a su desarrollo profesional.

Dada la participación de la mujer en el terreno laboral, se requiere que el hombre, en especial en su papel de padre, asuma un papel mucho más activo y participativo, y comparta no sólo las responsabilidades del sustento económico de los hijos sino también de su cuidado físico, su alimentación, su formación de valores, su formación académica, y otras. Esto implica que el hombre y la mujer compartan plenamente la responsabilidad total sobre sus hijos y su casa, brindando de esta manera un apoyo y soporte para el desempeño de las también importantes funciones laborales. (Morales, 2004). Por tanto, para las familias con doble carrera, el apoyo del esposo es clave, ya que no es el empleo de las mujeres lo que afecta la satisfacción matrimonial, sino la falta de cooperación. La cooperación del esposo incluye actitudes positivas hacia el trabajo maternal y participación en los quehaceres del hogar y el cuidado de los hijos. Se ha podido constatar que las madres que reciben poco o ningún apoyo del esposo están estresadas por sus múltiples roles, mientras que las madres que reciben un apoyo positivo del esposo se sienten optimistas respecto a sus esposos y a la vida. Para las madres la calidad de sus roles es más importante que el número de ellos o lo estresantes que pueden ser estos. (Palomar, 1997)

En las parejas de doble carrera, la satisfacción marital suele depender de la socialización de sus experiencias y de las actitudes cotidianas hacia los roles masculinos y femeninos. Los hombres que comparten los roles y participan en el trabajo doméstico, suelen percibir la doble jornada de sus esposas como una oportunidad para que éstas sean más independientes, tengan una mayor interacción social y convivencia intelectual. (Scarr, 1989; citado por Palomar, 1997)

Cuando las relaciones de pareja son simétricas, las mujeres pueden liberarse de la doble jornada de trabajo, lo cual les permite establecer un compromiso más estable con el mercado de trabajo y dejar de considerar su aporte como complemento al ingreso familiar, replanteando con ello la vinculación familia-trabajo. Este tipo de relaciones representan una renuncia de la mujer al monopolio de la crianza de los hijos, y por parte de los hombres a su papel de proveedor. (Palomar, 1997)

En otra investigación Gilbert (1985; citado por Palomar, 1997) encontró que la división laboral y paternidad son altas fuentes de tensión para ambos miembros de la pareja, sin embargo, estas tensiones de la pareja son bajas cuando la división del trabajo es percibida como justa.

Pero ¿Qué pasa con las mujeres que no cuentan con este apoyo y que además son madres y requieren de un empleo? En el caso de la madre divorciada que trabaja la complejidad es mayor, ya que aún cuando en el mejor de los casos tiene algún tipo de apoyo económico de su ex esposo, lo cierto es que para sacar adelante trabajo y familia necesita mucho más que apoyo económico; necesita además apoyo emocional y moral para sortear las dificultades y los retos cotidianos. En el caso de las madres solteras que trabajan es todavía más complejo, ya que no sólo carecen de apoyo emocional y moral sino también económico. Reconocer que son responsables únicas tanto del sustento económico de sus hijos como de su formación representa una gran carga emocional que demanda toda su energía y tiempo, y por lo tanto, afecta su equilibrio de vida como personas, pues difícilmente les queda tiempo para porciones que no sean el trabajo, la salud y la familia. Esto no significa que sea imposible para ellas lograr el equilibrio, pero sí representa un reto todavía mayor. (Morales, 2004)

Todos estos cambios en la dinámica familiar requieren que la sociedad se adapte gradualmente y brinde al hombre y a la mujer, bajo las nuevas circunstancias, los apoyos necesarios para el logro del equilibrio, como mejores servicios de guardería, horarios de trabajo más flexibles, escuelas más conscientes de que el papá y la mamá trabajan, buenos sistemas de transporte escolar, y otras cosas. Simplemente es importante dejar claro que ante un cambio tan importante en la dinámica familiar, la sociedad no puede permanecer ajena y seguir con los mismos patrones de conducta, sino que requiere atender estos cambios y adaptarse para brindar apoyo, de otra forma la vida sería imposible y no se fomentaría la búsqueda del equilibrio entre el trabajo y la familia. (Morales, 2004)

Friedman y Greenhaus (2001) llegan a cuatro conclusiones con respecto al apoyo familiar:

1. El apoyo es más eficaz para evitar los conflictos entre trabajo y familia que para aliviarlos cuando ocurren.
2. Los beneficios del apoyo personal y en la carrera son más profundos que los beneficios del apoyo en el comportamiento.
3. La naturaleza propia del apoyo de la pareja hace de la familia un aliado del trabajo.
4. En general, hombres y mujeres reciben apoyo por las mismas razones y cosechan los mismos beneficios.

CAPÍTULO IV EL ESTRÉS

4.1 Antecedentes y definición de estrés

El hombre prehistórico debió ya tener conocimiento de un factor común de pérdida de energía y la sensación de agotamiento que se apoderaba de él como consecuencia de un trabajo pesado, de un temor angustioso, de una exposición prolongada de frío o al calor, o después de una inanición, de una pérdida de sangre o de cualquier otra forma de enfermedad. (Bensabat, 1994).

El término estrés es anterior a su uso sistemático o científico. Fue utilizado ya en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción. Es a finales del siglo XVIII cuando Hocke utilizó la palabra en el concepto de la física, aunque este uso no se sistematizó hasta principios del siglo XIX. Se definió la palabra "load" como una fuerza externa; estrés hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa "load", que tiende a distorsionarlo; y strain era la deformación o distorsión sufrida por el objeto. (Lazarus y Folkman, 1991).

En el siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernard (citado por Bensabat, 1994) demostró que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno cualesquiera que sean las condiciones externas y las modificaciones que se produzcan en el ambiente exterior.

Por otra parte el fisiólogo belga Fredericq en 1855 (citado por Bensabat, 1994) mencionó que el ser vivo está constituido de una manera tal, que toda influencia perturbadora provoca por sí misma una actividad compensadora destinada a neutralizar o a poner remedio a esa perturbación.

El fisiólogo alemán Pfluger (1877; citado por Bensabat, 1994) expresó una opinión similar pues concretó la relación entre la adaptación activa y el estado estable y observó que: el objetivo de toda necesidad de un ser vivo es igualmente el objetivo de satisfacción de esa necesidad.

En 1936 Hans Selye acuñó el término de estrés pues lo utilizó en un sentido técnico muy especial, definiéndolo como el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas); una reacción que él llamó Síndrome General de Adaptación. En efecto, el estrés no era una demanda ambiental (a la cual Selye llamó estímulo estresor), sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda (Lazarus y Folkman, 1991).

En el siglo XX el fisiólogo americano Cannon (1939; citado por Bensabat, 1994) propuso el término "homeostasia" (del griego homoios, similar y stasis posición) para

designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen la mayor parte de los estados constantes en el organismo. El término homeostasia se podría traducir como resistencia o aguante. Por tanto, contribuyendo a las investigaciones de la psicología de la emoción, consideró al estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc. (Lazarus y Folkman, 1991).

Las investigaciones clásicas de Cannon establecieron la existencia de numerosos mecanismos fisiológicos bien definidos que aseguran una protección contra el hambre, la sed y contra todos aquellos factores que tiendan a perturbar la naturaleza normal del cuerpo. (Bensabat, 1994).

Por su parte Cofer y Appley en 1964 (citado por Lazarus y Folkman, 1991) señalaron correctamente que el término estrés se había apropiado de un campo previamente compartido por varios conceptos, entre los cuales se incluían la ansiedad, los conflictos, la frustración, los trastornos emocionales, los traumas, la alienación y la anomia.

Los sociólogos más contemporáneos han tenido a preferir el término strain en lugar de stress, utilizándolo para describir formas de distorsión o de desorganización. Consideran que tumultos, pánicos y otros trastornos sociales, como la incidencia elevada de suicidio, crimen y enfermedad mental, son consecuencia del estrés (strain) a nivel social; se refieren más bien a fenómenos de grupo que a fenómenos a nivel psicológico individual. (Lazarus y Folkman, 1991).

En la vertiente psicológica, estrictamente individual, el estrés fue sobreentendido durante mucho tiempo como una estructura organizadora para pensar sobre psicopatología, sobre todo en las teorizaciones de Freud y de autores posteriores orientados en las teorías psicodinámicas. Sin embargo, se utilizó el término ansiedad en lugar del de estrés pues dicho término no apareció en el índice de la Psychological Abstracts hasta 1944. (Lazarus y Folkman, 1991)

No es fácil encontrar una definición generalmente aceptable de estrés. La palabra es utilizada con vaguedad, y diferentes personas y grupos le dan distintos significados. Médicos, ingenieros, psicólogos, consultores administrativos y lingüistas, todos la usan de una manera distinta que les es propia. (Fontana, 1992)

En la Psicología contemporánea es sin duda uno de los tópicos que mayor atención ha recibido, el cual se ha relacionado estrechamente con el transcurso vital de la vida y se le ha asignado un papel importante en la determinación de los trastornos mentales e incluso en la enfermedad física, sin embargo, a pesar de su uso generalizado la palabra estrés se usa en forma confusa y con significaciones múltiples pues hay un desacuerdo sobre su definición misma que presenta una considerable vaguedad (Mason y Rutter, 1983, citado por Buendía, 1993)

A pesar de lo antes mencionado, el estrés ha sido definido, casi siempre, como un estímulo o como una respuesta. Las definiciones en las que se le considera como un

estímulo se centran en los acontecimientos del entorno, tales como desastres naturales, condiciones nocivas para el organismo, enfermedad o despido laboral. Las definiciones que consideran al estrés como respuesta, que son las que han prevalecido en la biología y la medicina, hacen referencia al estado de estrés, se habla del individuo como dispuesto a reaccionar a dicho estrés (Lazarus y Folkman, 1991)

El considerado como el padre del estrés Hans Selye en 1936 (citado por Bensabat, 1994) menciona que el término hace referencia a la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga, es decir dice que cualquier demanda, sea la que sea, física, psicológica o emocional, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo idéntica y estereotipada.

Bensabat (1994) menciona que el estrés es un proceso fisiológico normal de estimulación y respuesta del organismo, indispensable para la adaptación, desarrollo y funcionamiento del organismo.

Lader en 1971 (citado por Valdés y Flores, 1985) afirma que el concepto de estrés es más filosófico que científico, ya que implica valores, modelos de vida en relación con la cultura y evaluaciones circunstanciales.

Para Terrass (1994) la mejor definición de estrés se refiere a cualquier influencia que interrumpa o perturbe algún aspecto del funcionamiento normal del organismo.

El estrés es la relación entre el individuo y el entorno, en la cual se tienen en cuenta las características del sujeto por un lado y la naturaleza del medio por otro. (Lazarus y Folkman, 1991). En su definición sugería que el estrés fuera tratado como un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal.

Ivancevich y Matteson (1992) refieren al estrés como una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y por los procesos psicológicos, la cual es a su vez consecuencia de alguna acción, de una situación o de un evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.

En la actualidad el concepto de estrés ha cambiado de dirección, ya no sólo se dirige a la cuestión de la adaptación del individuo al entorno y a los eventos que son perjudiciales, amenazantes o dañinos, considerado bajo un modelo de antecedentes y consecuentes, unidireccional y estático. Ahora se propone un modelo transaccional que considera al individuo y al entorno en una relación bidireccional, dinámica y recíproca, en donde los elementos separados, individuo y entorno se unen para formar un solo significado. (Mendoza, 2001)

4.2 El estrés positivo.

Para hablar del gran fenómeno que es el estrés es necesario hacer una diferenciación de lo que se conoce de este término. Se manejan diversas clasificaciones de los tipos de estrés, sin embargo una de las más conocidas es la que hace referencia al "eustress" (o buen estrés) y "distress" (o mal estrés).

El término estrés abarca dos situaciones distintas: una agradable, el buen estrés o "eustress" y otra desagradable, el mal estrés o "distress".

"Eustress" es una palabra acuñada por Selye que proviene del griego "eu" que significa bueno, y se refiere al estrés que es bueno y produce un resultado positivo. (Ivancevich y Matteson, 1992)

No todo estrés es malo. La mayoría de la gente necesita una cierta dosis de estrés para sentirse motivada. ¿Quién no ha dicho en alguna ocasión que trabaja mejor cuando está sometido a presiones? Por tanto, el estrés positivo aparece cuando se experimenta la suficiente tensión para estar motivado, para percibir que se puede superar cualquier desafío y trabajar con el máximo de productividad. (Braham, 1994)

Según Barlow (2002) es un error considerar que el estrés es siempre nocivo, ya que es natural e inevitable algún grado del mismo, pues cuando es posible adaptarse al estrés independientemente de que su origen sea individual, familiar, social o laboral no implica problemas. El autor menciona que cuando existe un grado óptimo de estrés se observa en la persona una alta motivación, sensación de alegría y seguridad, capacidad de procesar más rápidamente la información, acciones eficientes, niveles altos de producción y capacidad para emitir juicios acertados.

El buen estrés es todo aquello que causa placer, todo lo que se quiere o que se acepta hacer en armonía con uno mismo, con el medio ambiente y con la propia capacidad de adaptación. La alegría, el éxito, el amor, el afecto, una reunión entre amigos, son ejemplos del buen estrés pues son situaciones estimulantes, alentadoras y fuente de bienestar, felicidad y equilibrio. El buen estrés es así mismo, el estrés en el que la respuesta de adaptación está a la altura de la demanda. (Bensabat, 1994)

Troch en 1982 (citado por Mendoza, 2001) considera que el buen estrés es el tipo de estrés al cual le debemos todo progreso personal, pues según el autor gracias a él logramos subir peldaños cada vez más altos de desarrollo personal, pues éste ejerce en el organismo una función protectora y motivacional.

Para Rodríguez (1998; citado por Palao, 2002) la presencia de un nivel medio de estrés puede ser positivo para el individuo, permitiendo la activación física y mental del organismo y, por tanto una respuesta eficiente a la fuente generadora de estrés. Así mismo, el buen estrés es necesario para la salud y el crecimiento de la personalidad puesto que el sujeto requiere cierto nivel de estrés que le provoque un sentimiento de bienestar.

Fontana (1992) parte de la concepción de que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Por tanto, menciona que si

dichas capacidades permiten a la persona controlar tal exigencia y disfrutar de la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso.

El estrés positivo o el nivel óptimo de estrés es la dosis biológicamente necesaria para cada individuo con el fin de que funcione de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. Evidentemente, ese nivel es variable de una persona a otra, y depende de los factores que caracterizan y determinan a un individuo, es decir, su herencia, su perfil psicológico, su educación, su estado de salud, su forma de vida, etc. Por tanto, el estrés es indispensable en la vida, es consecuencia natural de todas nuestras actividades. (Bensabat, 1994)

Si nos apartamos de la dosis óptima de estrés, bien por exceso o por defecto, el estrés se vuelve negativo y exige una adaptación particular de nuestro organismo por encima de las normas fisiológicas, tanto en el plano biológico como en el físico y psicológico. Por debajo del umbral óptimo el organismo está subestimulado, poco solicitado física, psicológica y biológicamente. Es una puesta en reposo nocivo, que se traduce en enojo y fatiga. Y al contrario, por encima del nivel óptimo el organismo se ve superestimulado, agotado por cansancio, sometido a una adaptación excesiva que exige una secreción importante de hormonas, responsables a su vez de efectos secundarios, y de alteraciones metabólicas y orgánicas. (Bensabat, 1994)

El estrés positivo sería el que aparece ante cualquier situación de adaptación de la persona a un cambio en el entorno, que supone un reto y es novedoso. Este tipo de estrés pondría en funcionamiento una serie de mecanismos fisiológicos y psicológicos que ayudan a asimilar la información procedente del ambiente, y así prepararse para la acción. De esta forma se podrá elaborar la conducta más adecuada a la situación y que lleve al éxito ante el reto. (Torradadella, 1997)

4.3 El estrés negativo.

El mal estrés es todo aquello que disgusta, todo cuanto se hace a pesar nuestro, en contradicción con uno mismo, el medio ambiente y la propia capacidad de adaptación. La tristeza, la pena, el fracaso, las malas noticias, la frustración, son algunos ejemplos del mal estrés pues son fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación. (Bensabat, 1994)

El "distress" o estrés negativo sucede cuando el individuo no puede controlar el estrés siendo sus efectos nocivos para la salud física y mental del individuo. (Mendoza, 2001)

El estrés negativo representa aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente, y que provocan alguna alteración en uno u otro de estos niveles. (Fontana, 1992)

Según Rodríguez (1998; citado por Palao, 2002) a medida que el grado de estrés aumenta, y la persona es incapaz de adaptarse a las nuevas demandas de la

situación, la experiencia de estrés se vuelve nociva y desemboca con frecuencia, en una serie de respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas para el individuo.

Por tanto, demasiado estrés puede en última instancia afectar la calidad de vida. Algunas veces puede manifestarse como fatiga, exhaustividad o depresión. La Asociación Psicológica Americana, sitúa al estrés como la sexta causa de muerte, provocando daños al corazón, cáncer, enfermedades pulmonares, accidentes, cirrosis y suicidios. (Altamirano, 2001; citado por Palao, 2002)

El estrés negativo aparece cuando el estrés agobia o cuando no se sufre estrés alguno. Actualmente el padecer estrés negativo se agrava dado el agitado estilo de vida. Además los malos hábitos desarrollados en la época de juventud (20 a 30 años) como fumar, beber, comer mal o hacer una vida sedentaria, producen un efecto acumulado que dura aproximadamente entre 10 o 20 años, o sea hasta la edad media de una persona. Por tanto, la combinación de malos hábitos y estrés produce síntomas que no se notan hasta la madurez. (Braham, 1994)

En general, se considera estrés negativo cuando su duración o intensidad es tan importante que da lugar a trastornos mentales o corporales. Entonces, se podrá considerar como patológico. El estrés será considerado como patológico si la persona se siente víctima de una tensión exagerada, si el estrés causado es desproporcionado en intensidad o duración respecto al estímulo que lo provocó, y si el estrés interfiere en la vida cotidiana de la persona. Si un individuo permanece en un estado de estrés prolongado acabará presentando diversas enfermedades tanto físicas como psíquicas, inducidas por la mente (psicosomáticas). El estrés crónico lleva con mucha frecuencia a la "ansiedad patológica crónica", término que mejor define a la persona con estrés exagerado mantenido. (Torrabadella, 1997)

Sin embargo, es importante señalar que el estrés negativo puede hacer que el individuo desarrolle recursos adaptativos, haciendo que estas personas ganen firmeza para afrontar posteriores crisis, permitiéndoles tener un desarrollo personal como consecuencia del estrés. (Lazarus y Folkman, 1991)

Una vez delimitados los conceptos de estrés positivo y negativo, podemos afirmar que existe una estrecha relación entre ellos y el ámbito laboral. Es decir, la presencia de estrés no siempre es perjudicial puesto que, un trabajador debe manifestar un mínimo de estrés para que pueda llevar a cabo sus funciones de manera satisfactoria, elevando al máximo sus capacidades y por ende, incrementando la productividad personal y organizacional. Sin embargo, la presencia de un estrés no motivante o negativo es capaz de afectar drásticamente el quehacer personal y de la comunidad laboral, perturbando de esta manera el desarrollo personal, laboral y familiar de la persona involucrada.

4.4 Estrés y trabajo

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto en el ámbito individual como organizacional. En el ámbito individual se produce un aumento en la agresividad, accidentes de trabajo, frustración y disfunción familiar; desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional, entendida en sus componentes de eficacia, capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados, rotación de personal y ausentismos. (Ramos, 2001)

El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo de los trabajadores con la participación de los agentes estresantes lesivos, derivados directamente del trabajo o que con motivo a este pueden afectar la salud del trabajador. (Ortega, 2000; citado por Ramos 2001)

Los empleados con frecuencia presentan estrés tanto en su vida personal como en el trabajo. A continuación se exponen las fuentes de estrés más comunes según Hellriegel y Slocum (2004) por las que atraviesan los empleados, teniendo éstas una implicación directa en las organizaciones.

1. Carga de trabajo. La sobrecarga de funciones existe cuando las exigencias exceden la capacidad de un empleado para resolverlas de manera adecuada. Sin embargo, el hecho de tener muy poco trabajo también causa estrés.
2. Condiciones de trabajo. Las malas condiciones de trabajo representan otro grupo importante de estresores. Temperaturas extremas, mucho ruido, iluminación excesiva o deficiente, radiación y contaminación del aire son algunos ejemplos de condiciones de trabajo deficientes que pudiesen causar estrés en el trabajador.
3. Conflicto y ambigüedad de funciones. Las diferencias de expectativas de las funciones de una persona en el trabajo o las exigencias de éste provocan conflictos de funciones. La ambigüedad de funciones se refiere a la situación en la que el empleado está inseguro respecto a los deberes y responsabilidades del puesto que le han sido asignadas. La ambigüedad de rol es causante de estrés, deseos de abandonar el puesto e incluso depresión si se mantiene en el tiempo de forma crónica. Por ejemplo, autores como Sharada y Raju (2001; citado por Cervantes, 2004), estudiaron los efectos del género sobre el estrés en situaciones como carga de trabajo, conflicto de roles y ambigüedad de roles, los resultados afirman que las mujeres experimentan mayor estrés en conflicto de roles y ambigüedad de los mismos. Algunos autores como Moen y Yu (2000; citado por Cervantes, 2004) reportan que el estrés es diferente en mujeres y hombres que trabajan, pues afirman que las mujeres sufren de más estrés, sobrecargas de trabajo y poseen menos recursos de afrontamiento que los hombres.
4. Desarrollo de la carrera profesional. Entre los estresores de mayor importancia en relación con la planeación y desarrollo de de la carrera profesional se incluyen la seguridad en el empleo, los ascensos, los traslados y las oportunidades de desarrollo. De la misma manera que tener trabajo excesivo o muy poco, el empleado quizá se sienta tenso por la lentitud en los ascensos (no avanzar con la

rapidez que desea) o exceso de ascensos, como es el caso del ascenso a un puesto que supere las capacidades de la persona.

5. Relaciones interpersonales. Los equipos y grupos tienen una enorme repercusión sobre el comportamiento de los empleados. Las buenas relaciones de trabajo y la interacción con los compañeros, subordinados y superiores son aspectos determinantes de la vida organizacional que ayudan a las personas a lograr metas personales y de la organización. Cuando faltan o generan conflictos se pueden convertir en fuentes de estrés.
6. Conducta agresiva. Una categoría temible de estresores en el ambiente laboral es la conducta muy agresiva en el lugar de trabajo, que con frecuencia adopta la forma de violencia o acoso sexual. El comportamiento agresivo que ocasiona daño físico o psicológico real a un empleado se clasifica como violencia en el lugar de trabajo. Una encuesta reciente pidió a ejecutivos que clasificarán las máximas amenazas de seguridad en sus organizaciones. La violencia en el lugar de trabajo encabezó la lista. Una segunda forma de conducta muy agresiva en el trabajo es de índole sexual. El acoso sexual se define como un contacto o comunicación de naturaleza sexual no deseados. En una encuesta realizada por el New York Times, el 30% de las empleadas informó haber sido objeto de insinuaciones o propuestas sexuales no deseadas en el trabajo.
7. Insatisfacción laboral. Es una causa muy frecuente de estrés, dada la falta de incompatibilidad entre los intereses del trabajador y los de la organización o bien porque las habilidades del trabajador no coinciden con los requerimientos del puesto. Dado lo anterior, Michailidis y Asimenos (2002; citado por Cervantes, 2004), realizaron un estudio en Holanda, donde demostraron que el estrés en el trabajo tiende a tener un impacto negativo, especialmente en sujetos con estudios universitarios ya que éstos perciben mayor insatisfacción laboral, manifestando pocas oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional, debido a la estructura organizacional. Otros autores como Pak, Olsen y Mahoney (2000; citado por Cervantes, 2004), en una investigación llevada a cabo en Corea del Sur, con 216 personas profesionales en el cuidado de la salud, demostraron que las personas con insatisfacción laboral padecían de mayor estrés, por lo que frecuentemente consumían altas dosis de café, mientras que las personas satisfechas con su trabajo presentaron menos estrés, además realizaban actividades más sanas y poseían mejores hábitos alimenticios.

A la lista anterior, se le pueden añadir otros estresores organizacionales, mismos que han sido considerados por Slipak (1999), entre los que se encuentran los siguientes:

1. Clima organizacional. El clima laboral condiciona la conducta de los individuos que la integran, ya que puede ser un clima tenso, relajado y cordial o todo lo contrario. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que cada empleado posea.

2. Estilos gerenciales. En cualquier situación organizacional, existe un agente de influencia que a menudo ejerce un impacto significativo sobre las actividades del trabajo, el clima y el grupo: el líder. Esta persona tiene probabilidad de ejercer una influencia más poderosa que cualquier otro aspecto del trabajo, que se deriva, en cierto grado del hecho de que goza de una posición en la que tiene autoridad y poder. Dentro de éste ámbito la falta de comunicación o el apoyo del supervisor o superior son la principal fuente de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando éstas exigen un esfuerzo especial.
3. Tecnología. Será de alto valor estresante la disponibilidad con la que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacidad para el uso de la tecnología específica. Los recursos deben ser acordes con las exigencias y requerimientos laborales, pues actualmente el ritmo del cambio es tan grande que rebasa el desarrollo de nuevos métodos de entrenamiento para enfrentar todas las eventualidades tecnológicas, y cuando los integrantes de la organización no controlan los sistemas informáticos que utilizan generan una gran cantidad de estrés.
4. Diseños y características de los puestos. Dentro de la estructura organizacional se reportan niveles más altos de estrés por parte de los individuos en jerarquías que tienen poco que decir o que ejercen poco control en su trabajo. El empleado encuentra alta satisfacción cuando existe congruencia entre sus habilidades, expectativas y el puesto de trabajo que tiene. De lo contrario, se presentará el estrés por un diseño de puesto inadecuado.
5. Fechas "topes" no racionales. El impacto que produce el estrés en el individuo por el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello, se presenta a tal grado que disminuye la eficiencia en sus labores.

Es de suma importancia, reconocer los síntomas que del estrés laboral se desprenden, con la finalidad de que tanto la organización como el individuo comiencen a tomar acciones en pro del bienestar de ambos, por ello es imprescindible que, ante la presencia de la aceleración en el ritmo cardíaco, aumento de la presión sanguínea, dilatación de la pupila o aumento en el ritmo de la respiración o transpiración de algún empleado, se tomen medidas, pues se puede estar frente a un caso de estrés laboral. Lo anterior como ejemplo de los síntomas fisiológicos del estrés, pues en lo referente a los psicológicos, se debe prestar atención a la insatisfacción del empleado, cambios en la productividad, ausentismo, cambios en los hábitos alimenticios o aumento en el fumar o beber. Pues de prolongarse dichas manifestaciones pueden estarse fraguando otros desórdenes médicos como: hipertensión, migrañas, úlceras, colitis o alergias. Sin embargo, una de las repercusiones mayores del estrés laboral en el ámbito de la salud del trabajador, es el riesgo inminente de la aparición de un ataque cardíaco o apoplejía, pues están en mayor riesgo de que sus vasos sanguíneos se obstruyan. (Dubrin, 2003)

Un ejemplo claro de que el estrés laboral es uno de los factores determinantes en el desarrollo de los padecimientos del corazón, lo brinda el Centro Médico Nacional "La Raza" pues indica que cada tres minutos una persona sufre un infarto al miocardio; asegurando que el número de muertes por esta causa ha aumentado en los últimos años, convirtiéndose así en la primera causa de muerte en la Ciudad de México. (Simón, 2005). Es decir, alrededor del 85% de los casos de infarto al miocardio tienen una vinculación con el estrés, aunados al tabaquismo, la obesidad, la hipertensión arterial y la diabetes. Médicos laborales afirman que es frecuente que las personas sufran el infarto mientras trabajan, además destacan que no sólo los directivos están estresados sino que cualquier persona con malos hábitos de vida pueden sufrirlo, evidentemente entre ellos, los obreros. (Inzunza, 2004)

De acuerdo con el Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (INEGI), el porcentaje de defunciones por enfermedades del corazón en personas de entre 30 y 64 años pasó de 11.7% en 1992 a 12.5% en el 2002, alcanzando sus niveles más altos en 1997 con un 12.9%. ("Adictos al", 2005)

No obstante, el estrés no sólo repercute en la salud del empleado sino también afecta ámbitos como el social y por supuesto, el organizacional, ya que según un estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés laboral causa pérdidas por unos 20 mil millones de dólares al año en la Unión Europea, pues según el reporte entre el 50 y el 60% de los días que los empleados solicitan para ausentarse están relacionados con el estrés laboral. Para solucionar el problema el estudio sugiere que las empresas tengan una cultura de comunicación, de apoyo y respeto mutuo, además de que los empleados puedan demandar a sus patrones por sobrecarga de trabajo o por riesgos físicos. También sugiere evaluar las relaciones de trabajo entre colegas y entre trabajadores y jefes, además de abordar ampliamente temas relacionados con la intimidación o el acoso en el trabajo. (Rivero, 2002)

En México no hay números que puedan indicar con certeza el impacto del estrés laboral, sin embargo se puede estimar que entre un 15 y un 25% de las ausencias laborales son a causa de alguna enfermedad derivada del estrés laboral. ("Adictos al", 2005)

Así mismo, cabe destacar que a causa de la presencia del estrés laboral y la excesiva información, se calcula que de cada hora laboral los empleados sólo trabajan 20 minutos aproximadamente, pues es frecuente que los empleados tengan más cosas que hacer, que el tiempo destinado a su trabajo, lo cual obviamente genera estrés, depresión y enfermedades, lo que a su vez ocasiona mayor ausentismo laboral. Dichas cifras proceden de Estados Unidos, sin embargo se estima que no varían mucho para nuestro país. (Martínez, 2004)

Según un estudio realizado por American Express/Roper a once países entre los que se encuentra México, en Australia, Estados Unidos y Japón se encuentran los empleados más estresados del mundo. Esto prueba, que los niveles de estrés laboral pudieran estar estrechamente relacionados con los países que cuentan con las

economías más desarrolladas. A México, dado que el 51% de los ejecutivos con altos ingresos sufren estrés varias veces a la semana, se le ubica dentro de los parámetros "medios" a nivel mundial. Además se le considera como uno de los países en donde la situación familiar resulta ser uno de los factores que más presión aporta. (Acosta, 2004 a). De cada 100 empresarios en México, 58 afirmaron sentirse más estresados durante el 2005 en relación con el año previo. Según los encuestados las razones son el limitado crecimiento económico y la incertidumbre por el escenario político electoral. La encuesta mundial sobre estrés, que se realizó el otoño pasado entre siete mil dueños de negocios medianos de 30 países, encontró que el 57% de los empresarios a escala global sintieron un estrés mayor en 2005 respecto al año anterior. (García, 2006)

Según estudios quienes tienen mayores niveles de estrés son aquellos quienes están en un alto control de dirección, es decir, altos ejecutivos que tienen que controlar grandes empresas, así como los banqueros y los gerentes. Sin embargo, el Centro de Prevención Cardiovascular Proheart, indica que los altos ejecutivos difícilmente aceptan o le dan importancia al hecho de vivir bajo estrés, incluso consideran que está situación es tan "normal" que hasta están acostumbrados. De hecho en México no hay cifras de enfermos de estrés porque por un lado, no está considerado como una enfermedad y, por otro, los afectados no toman este padecimiento como un motivo de consulta médica. ("Se clavan", 2005)

Las personas que consideran trabajar bajo altos niveles de estrés como algo "normal" son denominados como "workaholics" (adictos al trabajo), pues son personas para quienes el trabajo constituye la actividad más importante, si no es que la única, en su vida y le pueden dedicar más de 50 o 60 horas a la semana. Un "workaholic" es el primero en llegar y el último en irse de la empresa, suele llevarse el trabajo a casa, se quejan de que siempre tienen mucho que hacer, no comen a sus horas, ni duermen adecuadamente, además de que su conversación siempre gira en torno a cuestiones laborales. La Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH), da un claro ejemplo de la adicción al trabajo pues, señala que en Japón se ha originado un fenómeno llamado "Karoshi" (morir trabajando) y consiste en que los empleados mueren por exceso de trabajo debido a males cardíacos, estrés, trombosis o infartos cerebrales. ("Se clavan", 2005)

Mediante diferentes investigaciones se ha identificado la adicción al trabajo afecta a personas de edades medias (de 30 a 50 años), de clase acomodada, con una actividad laboral creativa (ejecutivos y profesionales), con frecuentes cambios de residencia y que no trabajan exclusivamente por necesidades económicas. (Echeburúa, 1999)

Cuando hay un exceso de estrés laboral aparece lo denominado como Síndrome de Burnout, pues este se presenta en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles. A este síndrome también se le conoce como "síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de desgaste profesional". (Buendía y Ramos, 2001)

Según Martínez y Guerra (1997: citado por Zaldúa, 2000) el Síndrome de Burnout es el resultado de un prolongado estrés laboral que afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, en el cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. Abarca los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización, sensación de reducido logro personal, y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal. Además de estos aspectos individuales este síndrome se asocia a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción personal. Es importante destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo faltan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto. (Ramos, 1999; citado por Buendía y Ramos, 2001)

El Síndrome de Burnout puede tener resultados negativos tanto para el sujeto que lo padece como para la organización en la que desempeña su rol profesional. En el caso del sujeto, le puede afectar a su salud física y/o mental, dando lugar a alteraciones psicosomáticas (por ejemplo, alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, etc.) o incluso estados ansiosos o depresivos. Mientras que la organización se verá afectada en cuanto al rendimiento profesional del sujeto, y por tanto deterioro de la calidad asistencial o del servicio, ausentismo laboral, rotaciones excesivas, incluso el abandono del puesto del trabajo. (Buendía y Ramos, 2001)

En 1980 Cherniss (citado por Buendía y Ramos, 2001) define al Síndrome de Burnout como un proceso de desarrollo en el sujeto, por lo cual lo divide en diferentes etapas:

1. Fase de estrés. Comprende el desajuste (desequilibrio) entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacer frente a las demandas.
2. Fase de agotamiento. Es la respuesta emocional inmediata del trabajador a este desajuste. La persona realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas aunque esto sólo funciona de manera transitoria. Se caracteriza por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
3. Fase de afrontamiento defensivo. Dicha fase está caracterizada por un número de cambios en las actitudes en la conducta: tratar a los clientes de forma fría e impersonal, con gran dosis de cinismo y atendiendo solamente a la satisfacción de las propias necesidades, pues hay un desgaste profesional, despersonalización y falta de realización.

Quien empieza a padecer el Síndrome de Burnout puede disminuir en un 25% su rendimiento, quien está en una fase media un 40% y quien ya lo adquirió por completo hasta en un 90%. Un estudio realizado por el Departamento de Medicina del Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a 228 trabajadores de una industria textil, detectó que la presencia del Síndrome está presente al interior de las organizaciones con sus diversos niveles: bajo, medio y avanzado. Las tres variables que le permitieron al IMSS detectar el padecimiento al interior de la

empresa analizada fueron el agotamiento emocional, la despersonalización, la falta de metas y motivación y la insatisfacción laboral. La muestra examinada refleja que el 23% de la población tiene un agotamiento emocional en la categoría media y alta. En cuanto a la despersonalización, el 29% se ubica en el nivel medio y alto y en cuanto a la insatisfacción laboral y que permite corroborar la presencia del síndrome, el 26% la experimenta. (Rivero, 2004)

Según el Departamento de Promoción de la Salud de los Trabajadores del IMSS, el Síndrome de Burnout es la fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a producir en quien lo desarrolla una incapacidad total para volver a trabajar, pues estudios realizados por la institución arrojan que más del 20% de los trabajadores en México sufren de algún tipo de agotamiento, despersonalización o insatisfacción laboral. (Rivero, 2004)

Algunas de las repercusiones que tiene el Síndrome de Burnout en las empresas, se manifiestan en la disminución de la calidad de producción así como de las ganancias, se elevan los costos de fabricación, se daña la imagen de la organización, se desajusta el clima laboral, en resumen, baja la competitividad. (Rivero, 2004)

El Departamento de Psicología de la Universidad Iberoamericana asegura que lo más preocupante en relación al Síndrome de Burnout es que los empleados y empleadores desconocen el padecimiento y por tanto, no toman sus providencias. Lo anterior lo atribuyen a la falta de cultura del empresario mexicano en cuanto a fomentar la salud laboral dentro de sus empresas y a la escasez de estudios en relación a este problema. (Rivero, 2004)

Sin embargo, es posible afirmar que el estrés no siempre desembocará en consecuencias fatales para el individuo pues, su impacto también dependerá de otros factores como el tipo de personalidad y el tipo de afrontamiento que los sujetos tengan en función al estrés. Por ejemplo, el estrés se relaciona con muchos rasgos de la personalidad, entre ellos están la autoestima y el locus de control. Un rasgo de personalidad puede afectar la forma en que percibirá y actuará ante una situación o hecho estresor. Es decir, es más probable que un individuo con una pobre autoestima padezca estrés en situaciones exigentes de trabajo que una persona con alta autoestima. Por su parte, los empleados con alto locus interno de control pueden tomar acciones más efectivas, con mayor rapidez, al enfrentarse a una exigencia repentina que los empleados con un alto locus externo de control. (Hellriegel y Slocum, 2004)

Uno de los tópicos más estudiados con respecto al tipo de personalidad y su reacción al estrés, es el referente a la personalidad tipo "A", pues según investigaciones son personas con mayor predisposición a sufrir de estrés. La personalidad o patrón de conducta tipo "A", se caracteriza por la necesidad de conseguir logros profesionales continuos, y así tener la sensación de un mayor autocontrol. Son personas que precisan constantemente realizar cosas, ya que la inactividad y el reposo les producen sensación de frustración. Para la personalidad tipo "A" cualquier hecho de la vida se interpretará como amenaza a su autoestima, reaccionando con agresividad

a muchos estímulos. Por consiguiente los sujetos con personalidad tipo "A" responden al estrés con un aumento de la presión arterial sistólica y del gasto cardíaco, debido al aumento en la secreción de adrenalina, haciéndolos más propensos a enfermedades psicosomáticas, cardiovasculares, neurosis de ansiedad, y por supuesto, al estrés. (Torradabella, 1997)

Los rasgos de personalidad que al parecer contrarrestan los efectos del estrés se conocen en forma colectiva como personalidad resistente. La resistencia, como tipo de personalidad, se define como un grupo de características que incluyen la sensación de compromiso, la de respuesta a cada dificultad como si representará un reto y/o una oportunidad y la percepción de que tiene el control sobre su vida. Un alto grado de resistencia reduce los efectos negativos de los acontecimientos que causan el estrés. La resistencia puede reducir el estrés al modificar la forma en que las personas perciben los estresores. (Hellriegel y Slocum, 2004)

En lo que se refiere a investigaciones relacionadas con el afrontamiento del estrés laboral, éstas han sido prácticamente estériles, pues existe poca información acerca de las estrategias de afrontamiento que la gente emplea a diario en su trabajo. Sin embargo, se sugiere que las estrategias para controlar el estrés pueden ser ubicadas a lo largo de dos dimensiones. (Lazarus, 1980, Pearlin y Schooler, 1978; citado por Kühlmann, 1990)

1. Manifestación del afrontamiento. Las formas de afrontamiento se pueden dividir en estrategias cognitivas y conductuales. Las cognitivas están orientadas a salvaguardar, mediando intrapsíquicamente, entre la situación estresante y sus consecuencias. Las conductuales se componen de acciones manifiestas para manejar el estrés.
2. Focalización del afrontamiento. De acuerdo con el objetivo de las estrategias de afrontamiento, distinguimos entre afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en la emoción. El centrado en el problema busca primeramente, la modificación de las relaciones estresantes persona-situación, en sí mismas. El afrontamiento centrado en la emoción incluye los esfuerzos para controlar las alteraciones causadas por los estresores. Los resultados en la investigación de Kühlmann (1990) sugieren una dominancia de los intentos centrados en el problema (análisis de causas, búsqueda de información) y menos frecuentes son las tendencias de sometimiento fatalista al destino y a la descarga emocional. Sin embargo, la mayoría combina ambos tipos de afrontamiento, así como estrategias cognitivas y conductuales.

Aunque reconocen limitaciones metodológicas y la necesidad de más investigaciones, en su revisión bibliográfica Millar y Kirsch (1987; citado por Mataud, Rodríguez, Marrero y Carballeira, 2002) encontraron que muchos estudios informan de diferencias en cómo las mujeres y los hombres afrontan el estrés, tendiendo los hombres a manejarlo mediante afrontamiento centrado en el problema, mientras que las mujeres usaban más estrategias que modificaban su respuesta emocional.

En esta línea, el afrontamiento del estrés en el trabajo es definido como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que se ponen en marcha para modificar el estrés que se produce en las relaciones persona-entorno, y así intentar evitar el impacto emocional negativo.

Siu, Spector, Cooper y Donald 2001 (citado por Cervantes, 2004) realizaron una investigación con gerentes en Hong Kong acerca de cómo se relaciona la edad con el afrontamiento del estrés, los datos obtenidos sugieren que los gerentes con mayor edad reportaron menos fuentes de estrés, además de mejores recursos de afrontamiento en comparación con sus compañeros gerentes de menor edad. Aunque según Bensabat (1994) cada vez que aparece una situación generadora de estrés se da una adaptación y secreción de hormonas, de ello se deduce un agotamiento progresivo del poder de adaptación. La rapidez de ese agotamiento está en función de la edad, o más bien de la frecuencia y de la suma de las sollicitaciones.

Así mismo, la reacción y el afrontamiento al estrés no es el mismo para hombres y mujeres. Las coacciones y las frustraciones son vividas y somatizadas de forma distinta entre un sexo y el otro. Eso obedece a una diferencia de psicología, de educación, de experiencias, de combatividad, de conducta y de reacciones, muchas veces condicionadas por el estilo de vida, las responsabilidades y las obligaciones familiares y socioprofesionales particulares de uno y otro sexo. Las mujeres presentan con mayor frecuencia, dolores de cabeza, jaquecas, vértigos, asma, y sobre todo alteraciones cutáneas. El hombre por su parte, está sujeto a enfermedades cardiovasculares, a la hipertensión arterial y a la úlcera gástrica. (Bensabat, 1994)

Los roles sociales parecen relevantes en las experiencias estresantes de muchos hombres y mujeres, ya que la ocupación de un rol concreto determina el rango de experiencias potencialmente estresantes, aumenta la probabilidad de exposición a algunos estresores y evita la presencia de otros. Por ejemplo, las mujeres con empleo se tienen que enfrentar a mucho más estrés que los hombres, y generalmente se considera que los roles ocupados por las mujeres son más estresantes, puesto que están más implicadas en las redes sociales y familiares. (Mataud, et al., 2002)

Por todo lo anterior es posible inferir que el estrés laboral excesivo no sólo tiene un efecto negativo para la persona que lo padece, sino que también tiene un impacto a nivel social y, obviamente empresarial; puesto que además de tomar en cuenta los costos humanos que genera el estrés, es importante considerar las consecuencias financieras que el nivel de estrés de las personas tiene en las organizaciones, según Chiavenato (2004) los siguientes son algunos ejemplos de lo que podría causar el estrés en las empresas:

1. Costos por atención médica. El estrés provoca un efecto en la salud y bienestar de las personas. Las organizaciones cubren una parte importante de los costos de la asistencia médico-hospitalaria de sus empleados. A pesar del aumento gradual en los salarios, que se ha registrado en las últimas décadas, el hecho es que los

honorarios de los médicos y el costo de la atención hospitalaria han aumentado tres veces más que éstos. Además de pagar la atención médico-hospitalaria, en Brasil, por ejemplo, las organizaciones tienen responsabilidad legal cuando sus trabajadores adquieren enfermedades ligadas al estrés que les produce el trabajo.

2. Ausentismo y rotación personal. El estrés representa, en este caso, una fuente de costos indirecta, pues retrasa el trabajo programado. La insatisfacción es una de las causas principales del ausentismo, y éste tiene un costo elevado para las organizaciones. Algunas investigaciones han calculado que, en Estados Unidos, una sola falta no programada de un trabajador cuesta más de 650 dólares diarios. La insatisfacción también acelera la rotación del personal en la organización. Sustituir a las personas que abandonan voluntariamente el puesto, representa un costo muy dispendioso, pues se pierde lo que se ha invertido para desarrollar al empleado a lo largo del tiempo, y aún más, cuando los empleados se van a trabajar con la competencia pues la nueva empresa recibe los beneficios de un conocimiento estratégico de la organización.
3. Escaso compromiso con la organización. La insatisfacción puede hacer que los empleados no se comprometan con la empresa que los emplea. Compromiso significa voluntad para hacer grandes esfuerzos a favor de la organización.
4. Violencia en el lugar de trabajo. Gran parte de la violencia que involucra a miembros de una organización es desencadenada por grados extremos de estrés.

Por lo anterior, el autor menciona algunas de las estrategias empleadas por las organizaciones para reducir el estrés laboral, entre ellas se encuentran las siguientes:

1. Enriquecimiento del trabajo. Se trata de aumentar la complejidad y el significado que la tarea tiene para la persona, con el fin de reducir la monotonía y aumentar gradualmente su variedad y desafíos.
2. Rotación de puestos. Se trata de ocupar distintos puestos, de complejidad equivalente, con el fin de huir de la rutina e incluir variedad en las actividades y en las habilidades y conocimientos de las personas.
3. Entrenamiento de las habilidades. Es una forma de ayudar a las personas a cambiar la parte de su trabajo que le genera insatisfacción o estrés. El propósito es aumentar las habilidades de las personas para prever, entender y controlar los hechos que ocurren en el trabajo.
4. Participación en la toma de decisiones. La participación en las decisiones, que afectan en el trabajo, ya sea en forma de encuentros ocasionales o periódicos, o en reuniones formales con los superiores, permite reducir los conflictos, el estrés emocional y el ausentismo.

5. Asesoría al trabajador. Se lleva a cabo con especialistas, con el fin de explorar medios que permitan afrontar y reducir el estrés.
6. Ajuste de los sistemas de recompensa. Se refiere a que las evaluaciones del desempeño se lleven a cabo de manera justa y razonable para cada uno de los trabajadores.

4.5 El estrés y la productividad.

Los individuos pasan la mayor parte de su vida en el trabajo, Ivancevich en 1989 (citado por Sánchez, 1997) señala que mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Por otra parte, el estrés organizacional es un problema que aqueja al trabajador como miembro de una organización. Una de las causas que frecuentemente originan estrés en el empleado es el incremento de la productividad dentro de su organización.

La productividad de la empresa depende principalmente de la mano de obra. El ser humano, dado su carácter emotivo, a veces caprichoso, influye directamente en la productividad de la organización. Los elementos que afectan la productividad de la mano de obra pueden clasificarse en dos grupos.

1. Elementos ajenos a la empresa.

- a) Medio familiar. La personalidad del individuo, sus hábitos y sus problemas familiares afectan su desempeño, consecuentemente su productividad. El alcoholismo y la drogadicción, contribuyen al ausentismo laboral y motivan jornadas improductivas así mismo, las enfermedades y las defunciones afectan la productividad del empleado.
- b) Medio social. Las disposiciones fiscales locales, los transportes públicos y los servicios pueden crear ambientes propicios o no para la productividad, y contribuir a los costos de mano de obra. Por ejemplo, las guarderías subsidiadas permiten a las parejas que trabajan y además tienen hijos aumentar sus ingresos y elaborar proyectos familiares, que por ende aumentan su productividad laboral.

2. Elementos propios de la empresa.

- a) Condiciones físicas del trabajo. El empleado que tiene las herramientas adecuadas y goza de condiciones favorables generalmente es productivo.
- b) Imagen de la empresa. El empleado que trabaja en una empresa prestigiada se siente orgulloso de pertenecer a ella, y por tanto, suele ser más productivo.
- c) Políticas de la empresa. Si éstas estimulan el ánimo de las personas que trabajan en ella, el personal participará en el desarrollo de la empresa y contribuirá voluntariamente al aumento de la productividad. (Trujillo, 1997)

Las causas y consecuencias más importantes del estrés son en función del marco de referencia personal, del grupo y del nivel organizacional que influye en el individuo. El hecho de que factores como el ambiente de trabajo o de la personalidad originen el estrés, depende de si la oportunidad, restricción o exigencia sea percibida como insegura e importante. O sea, que existen estresores que convierten el estrés potencial en real y las consecuencias resultantes derivan en cambios que pueden darse en la satisfacción, en la rotación de personal o en la productividad, pues consecuentemente, los altos niveles de tensión aminoran la productividad, la satisfacción en el trabajo e incrementan la posibilidad de una renuncia voluntaria. (Sánchez, 1997)

Buceta, Bueno y Mas (2001) ofrecen una clasificación de las consecuencias del estrés en cinco efectos principales, en donde destacan el impacto de dicho fenómeno en la organización, y por ende, en la productividad.

1. Efectos subjetivos. Ansiedad, depresión, fatiga, agresión, apatía, culpabilidad, baja autoestima y nerviosismo.
2. Efectos conductuales. Propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales, conducta impulsiva, drogadicción, alcoholismo y tabaquismo.
3. Efectos cognoscitivos. Incapacidad de tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
4. Efectos fisiológicos. Aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, incremento de ritmo cardíaco, elevación de niveles de glucosa, entumecimiento y escozor en las extremidades.
5. Efectos organizacionales. Baja productividad, ausentismo, alto índice de accidentes, así como rotación de personal relaciones laborales pobres e insatisfacción en el trabajo.

Sin embargo, la presencia del estrés en el trabajador no siempre resulta ser negativa para él y para la empresa pues, por ejemplo Ocampo (1996) menciona que el empleado que afronta el estrés de manera positiva tiene un buen desempeño en el trabajo y si el empleado afronta de manera negativa el estrés, entonces tendrá un mal desempeño laboral. Por su parte Robbins en 1987 (citado por Sánchez, 1997) afirma que un estrés moderado va a estimular el organismo y a incrementar su capacidad para reaccionar, y por consiguiente, los individuos realizarán mejor sus tareas, con mayor intensidad y rapidez.. Apoyando lo anterior Ivancevich y Matteson (1992) dicen que un estrés moderado impulsa a los individuos a la acción, estimula la motivación y el logro. Es decir, un empleado que afronte de manera positiva los diferentes estresores experimentará el desafío, el entusiasmo y la energía necesaria para alcanzar un desempeño máximo.

Es decir, en un principio bajo situaciones de estrés, los sentidos se agudizan y el desempeño mental mejora, pero al prolongarse está situación, lo efectos se invierten

y disminuyen las respuestas sensoriales y mentales. Por tanto, el individuo al enfrentarse constantemente al estrés desarrolla ciertas alteraciones cognitivas, como la incapacidad de tomar decisiones de alto riesgo, la velocidad de respuesta se vuelve impredecible, se recurre constantemente a la fantasía, alejándose de las soluciones reales de los problemas. En cuanto a efectos cognitivos, la persona que está bajo niveles fuertes de estrés, manifestará un incremento en los retardos y las faltas en el trabajo, además de que pueden aparecer conductas excéntricas (manierismos extraños, exageraciones, indiferencia inapropiada). (Ramos, 2001)

El estrés puede ser útil o dañino para el rendimiento en el trabajo, según el nivel que alcance. En ausencia de estrés, no hay retos en el trabajo y el rendimiento tiende a ser bajo. En la medida en que se intensifica el estrés, también tiende a hacerlo el rendimiento, ya que el primero ayuda a que la persona haga uso de sus recursos para satisfacer los requisitos del trabajo. El estrés constructivo es un estímulo saludable que alienta en los empleados la respuesta a desafíos. En última instancia, el estrés alcanza una meseta que corresponde aproximadamente a la capacidad máxima de rendimiento cotidiano de la persona. En dicho punto, el estrés adicional no suele producir una mejoría sino todo lo contrario. Si el estrés se vuelve excesivo pasa a ser una fuerza destructiva, pues el rendimiento empieza a disminuir en algún punto porque el estrés excesivo interfiere en él. El empleado pierde su capacidad de enfrentarlo, se vuelve incapaz de tomar decisiones y muestra comportamiento errático. Si el estrés aumenta hasta el punto de ruptura, el rendimiento se vuelve nulo y el trabajador tiene una crisis, pues está demasiado enfermo para trabajar, lo despiden, renuncia o se muestra renuente a ir al trabajo y a enfrentar el estrés. (Davis y Newstrom, 2003)

Algunas tareas exigen unos altos niveles de estrés para ser bien realizadas. Otras requieren poco esfuerzo para hacerse bien. La clave no es si los niveles de estrés son altos o bajos, sino si encajan con la actividad que la persona realiza. Se sabe que los individuos pueden controlar el nivel de estrés que experimentan. Por tanto, si se comprende cuánto estrés se necesita para una tarea particular, se puede aprender a emparejar los niveles de estrés con los niveles de actividad. (Barlow, 2002)

El desempeño laboral puede verse afectado por condiciones tensionantes en una diversidad de formas como lo demuestra el estudio de Margolis (1974; citado por Martínez y Morales, 1995), quien descubrió que la tensión que provoca la sobrecarga de trabajo ocasiona disminución en la motivación laboral así como una disminución en la calidad de toma de decisiones y un deterioro en las relaciones interpersonales.

Fontana (1992) identifica los efectos del estrés en el desempeño laboral en tres divisiones:

1. Efectos cognoscitivos del estrés excesivo.
 - a) Decremento de la atención y concentración.
 - b) Aumento de la distractibilidad.
 - c) Deterioro de la memoria a largo y corto plazo.

- d) Reducción en el tiempo de reacción (velocidad de respuesta).
- e) Aumento de la frecuencia de errores.
- f) Deterioro de la capacidad de organización y de planeación a largo plazo.
- g) Pérdida de la objetividad y capacidad crítica.

2. Efectos emocionales del estrés excesivo.

- a) Aumento de la tensión física y psicológica.
- b) Aparición de cambios en la personalidad.
- c) Aparición de depresión e impotencia.
- d) Pérdida repentina de la autoestima.

3. Efectos generales del estrés excesivo.

- a) Disminución de interés y entusiasmo.
- b) Aumento del ausentismo laboral.
- c) Aumento en el consumo de drogas.
- d) Descenso en los niveles de energía.
- e) Alteración en los patrones de sueño.
- f) Indiferencia ante la nueva información.
- g) Las responsabilidades se depositan en los demás.
- h) Resolución de problemas a nivel superficial.

Según Fontana (1992) el conjunto de las tres divisiones de estos efectos provocan ausentismo, rotación de personal, accidentes de trabajo y por tanto, baja productividad y competitividad, dada la reducida satisfacción laboral que el individuo presenta.

También, se sabe que el trabajo que desempeña el individuo dentro de una organización está íntimamente relacionado con el estrés, que lo influye no como causa directa, sino más bien, en el sentido de que debilita su sistema inmunológico, lo cual da como resultado que la persona sometida a estrés sea más vulnerable a todo tipo de enfermedades, dolores y males. (Sánchez, 1997). Si en el ambiente laboral se presentan a menudo causas de tensión, con el tiempo el organismo mostrará inevitablemente un daño fisiológico y el individuo se enfermará. Cuando se deteriora la salud también disminuye la resistencia y la energía, y por tanto, en el ámbito laboral la motivación y el rendimiento serán menos satisfactorios. (Martínez y Morales, 1995)

Dos factores principales ayudan a determinar los efectos distintos que el estrés tiene en el rendimiento de puestos similares. Un primer factor interno es el umbral del estrés del empleado, es decir, el nivel de factores estresantes (frecuencia y magnitud) que tolera la persona antes de que surjan las sensaciones negativas del estrés y produzcan efectos adversos en su rendimiento. Algunas personas tienen umbral bajo, de suerte que incluso el estrés de cambios relativamente pequeños o alteraciones mínimas de su rutina de trabajo hace que disminuya su rendimiento. Otras tienen umbral alto y se mantienen tranquilas y productivas más tiempo en las

mismas condiciones. Esta respuesta se deriva en parte de su experiencia y confianza en su capacidad de enfrentarlo. El segundo factor, con efecto en el estrés que sienten los empleados es la magnitud del control percibido por ellos mismos respecto de su trabajo y condiciones de trabajo. Quienes gozaban de un grado considerable de independencia, autonomía y libertad para la toma de decisiones parecen manejar mejor las presiones del trabajo, teniendo así menos repercusiones en su productividad laboral. (Davis y Newstrom, 2003)

Con lo que respecta a México en cuestión del vínculo estrés-rendimiento laboral, según reportes de The Conference Board naciones como China, India, Corea, Polonia y Turquía superaron a nuestro país en materia de productividad laboral en los últimos dos años. Mientras que la productividad laboral mexicana creció menos de 1% en el 2004 y 2005; otros países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), como Turquía alcanzaron crecimientos de hasta un 3.7%. Lo anterior como una posible consecuencia del excesivo estrés laboral, además de la ineficiente economía nacional, ya que la productividad se mide por cuánto se produce en una hora de trabajo. (Galán, 2006). Paradójicamente México ocupa el séptimo lugar entre 30 naciones, por el número de horas promedio que trabaja la población ocupada, pero está en el sitio vigésimo noveno en el ranking de la productividad por hora, es decir, nuestro país "trabaja mucho" y produce poco. (Rivero, 2005 b)

Sin duda las condiciones laborales en las que trabajan los empleados determinan la presencia del estrés laboral, por ello el Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional de Estados Unidos hace notar la importancia de manifestaciones como: cansancio, mareos, náuseas o dolor de cabeza en los trabajadores pues, podría no ser un pretexto para dejar de laborar sino más bien la presencia de agotamiento por calor. Según un estudio de la Ohio State University plantea que el calor puede causar estrés, ataques por agotamiento y baja eficiencia en el personal, lo que reduce la productividad, pues la gente acalorada trabaja más despacio. Además en ambientes calurosos son más frecuentes los problemas de seguridad en el trabajo y la frecuencia de lesiones es más alta, pues cuando se trabaja con altas temperaturas la capacidad mental y el rendimiento disminuyen. Lo anterior sin mencionar que a altas temperaturas hay incomodidad física la cual puede causar irritación o ira, lo que deriva en que el trabajador no preste atención a sus actividades. Un ejemplo de lo anterior, lo brinda Avery, una comercializadora de productos de oficina, misma que manifiesta que en épocas de calor la productividad en la empresa disminuye hasta en un 10%. (Jaramillo, 2006 b)

No obstante, el frío también tiene su parte en cuestión al rendimiento y el estrés, puesto que la gripe, es una de las consecuencias del estrés laboral pues éste no sólo provoca males cardíacos o gastrointestinales, sino también enfermedades respiratorias. Por tal motivo, el estrés y la gripe se han convertido en los peores males de empresas e industrias durante la temporada invernal, al grado que llegan a afectar del 10 al 40% de los empleados y por ende, a la productividad de los centros de trabajo. Tan sólo en el mes de diciembre, el ausentismo llega a crecer en un 33%, debido a que en México apenas se esta creando una cultura de la vacunación como

medio de prevención contra la gripe, pues aún son muy pocas las empresas tanto privadas como gubernamentales que usan la vacuna. Se calcula que en una vacuna se invierte alrededor de cien mil pesos, sin embargo, lo que se ahorra son millones, pues el contagio llega a ser grupal e incluso departamental. Estudios realizados en Estados Unidos, por Aventis Pasteur, comprueban que si se realiza la vacunación contra la influenza (gripe), el índice de ausentismo en la época invernal disminuye hasta en un 40%. (Martínez, 2002)

Se puede pensar que tener en la empresa "workaholics" (adictos al trabajo) es sinónimo de productividad, sin embargo de acuerdo con información de la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH), trabajar doce horas al día no es sinónimo de productividad, aunque algunas empresas han extendido sus horas de trabajo en busca de mejorarla. Manifiestan que tener adictos al trabajo repercute en la productividad, pues puede generar mayor rotación de personal, aunque no hay estudios que lo avalen. Es decir, todo se convierte en un círculo vicioso, el "workaholic" trabaja de más por decisión propia pero espera reconocimiento, la empresa no se lo da porque no se lo está pidiendo, por tanto, la persona se frustra y a la primera oportunidad busca abandonar el puesto. La presencia de estas personas en la empresa, también ocasionan daños en la salud del empleado, lo que se traduce en incapacidades, bajo rendimiento, disminución de creatividad y falta de atención que genera errores en sus labores, sin mencionar que un "workaholic" consume más recursos como luz, teléfono o papel. ("Adictos al", 2005)

Sin embargo, un "workaholic" no se hace sólo puesto que, en algunas ocasiones, los supervisores o directores consideran que deben tener el control sobre el comportamiento de otra persona, por ello, algunos jefes utilizan el temor como instrumento de control. El temor causa un inmediato aumento en la productividad seguido inmediatamente por una disminución incluso mayor. El rápido aumento de la productividad dura poco, pero la hostilidad, el miedo y el resentimiento continúan durante un largo período de tiempo, reduciendo la productividad general. En este caso se está confundiendo el estar estresado con afrontar un desafío, puesto que cuando se tiene miedo, lo cual es física y emocionalmente distinto de sentirse desafiado, el estímulo percibido es estresante; pues, el cuerpo se tensa y la mente se ofusca, no se piensa con claridad y el entorno se vuelve más desagradable. (Nuernberger, 1996)

La Asociación Working Families, de Londres, Inglaterra, encuestó vía internet a 646 padres de familia trabajadores, 392 hombres y 254 mujeres, y encontró que el 44% de las mujeres trabajan más de 40 horas a la semana, mientras que en el caso de los hombres se eleva al 67%. Así mismo este estudio, halló que el 63% de las personas encuestadas consideran que su productividad se ve afectada por las largas jornadas de trabajo. Las empresas, en aras de una solución deben de tomar un papel activo, impulsando campañas internas que alienten a sus empleados a llevar disciplinas personales que incluyan: procurar dormir al menos ocho horas, dedicar los fines de semana a la familia y amigos, procurar comer bien y a las horas correctas, delimitar y confinar el trabajo únicamente a las horas de oficina, hacer ejercicio, planear el trabajo, entre otros aspectos. ("Se clavan", 2005)

4.6 El estrés y la familia.

¿Es la familia una fuente de estrés en el trabajo? o bien ¿Es el trabajo fuente de estrés de las relaciones familiares? Una vez más, lo que surge es una relación circular. El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente. El examen de la familia como fuente de estrés se complica por problemas referidos a la naturaleza de la variable misma del estresor. Los estresores de la familia varían mucho en severidad y grado de continuidad. Hay breves crisis familiares que contribuyen igualmente al estrés a largo plazo. Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de estrés y también puede constituir una respuesta al estrés. Por tanto, el estresor familiar puede ser tanto una variable dependiente como independiente, aunque también puede operar como variable mediadora. (Ivancevich y Matteson, 1992)

El estrés puede fluir a través de los límites trabajo-familia, en ambas direcciones y puede tener un efecto positivo o negativo en términos de salud para el trabajador o su familia. Ejemplificando, el estrés en el lugar de trabajo puede cruzar a los límites del estrés de la familia con el efecto de desbordamiento, desencadenando que el trabajador que está fatigado, ansioso, distraído o deprimido contagie a los miembros de su familia con las mismas emociones. O por otro lado el estrés en el trabajo puede servir para movilizar los recursos de soporte de la familia a través de la iniciación de formas de comportamiento sociales que permitan al trabajador manejar de mejor manera sus conflictos, evitando contagiar a los demás miembros. Otro ejemplo, involucra la transmisión positiva de soporte que ocurre de diferentes formas. El individuo, teniendo un manejo exitoso de sus problemas en el trabajo puede experimentar un renovado sentido de autoestima, lo cual ayuda a que se incrementen los recursos de la persona al manejar los problemas fuera del trabajo y los aplique en la familia. (Eckenrode y Gore, 1990; citado por Trujillo, 1997)

Entre los principales estresores extralaborales suelen mencionarse los problemas económicos, los problemas legales, y obviamente, los conflictos y problemas familiares, entre los que destacan: la enfermedad de un familiar, existencia de problemas conyugales, o relaciones deterioradas en el seno de la familia. Es decir, existen diferentes estresores originados en la familia, algunos de carácter normativo como resultado de la propia evolución familiar (nacimiento de los hijos, escolarización, abandono del hogar por parte de los hijos, jubilación, etc.) y otros ocasionales e imprevistos (enfermedad o muerte de la pareja o de los hijos, separación de la pareja, cambio de residencia, etc.). Sin embargo, las fuentes más frecuentes de estrés en relación con la familia proceden de las dificultades para hacer compatibles las demandas laborales y de la carrera con las demandas familiares. Hay diferentes razones que pueden impulsar el conflicto entre la familia y el trabajo, principalmente en familias de doble ingreso: las demandas específicas de los puestos (horarios de trabajo amplios, viajes constantes o cambios de residencia), la compatibilidad de horarios y la coordinación entre los distintos miembros de la familia, la sobrecarga de roles y la existencia de demandas incompatibles (acumulación de tareas domésticas y laborales) y los sentimientos de culpa de uno o

ambos miembros al sentir que están abandonando o descuidando alguna de las esferas importantes. (Hombrados, 1997)

Es decir, las jornadas laborales y las exigencias excesivas afectan a la vida familiar y recortan el tiempo para la vida privada. Ascensos y promociones suelen ir acompañados de más responsabilidades y a veces de menos tiempo libre, junto con más presión. Recíprocamente los conflictos y los problemas personales y familiares afectan a la vida laboral, tanto si se trata de acontecimientos vitales estresantes como de pequeños problemas o agobios cotidianos: enfermedades crónicas o graves de familiares, cuidado de ancianos o de parientes cercanos, de niños pequeños o acontecimientos como separaciones y rupturas familiares repercuten negativamente en el rendimiento y la satisfacción laboral. La combinación de una dedicación excesiva a la empresa y de las ineludibles obligaciones familiares pueden constituir por sí solas importantes fuentes de estrés y de conflictos matrimoniales, con todas sus consecuencias. (Martínez, 2004)

No obstante, un poco de estrés y tensión al interior de la familia, resulta benéfico para los miembros de la misma, ya que promueve la independencia y el sentido de la responsabilidad. Sin embargo, un incremento inmensurable en los niveles de estrés puede llegar a dañar la calidad de las relaciones familiares, pues en una familia inestable se puede dificultar el manejo de las presiones externas por parte de los miembros, haciendo que perciban los hechos más catastróficos de lo que en realidad son. Es decir, es importante tener en cuenta que la familia ante el estrés es capaz de actuar como un amortiguador ante las presiones del entorno.

La moderna sociedad ha modificado la vida diaria de la familia. El estrés y los conflictos en el lugar de trabajo se convierten generalmente, en conflictos familiares. Por ejemplo, el padre o la madre que lleva a su casa su enfado en la oficina transfiere agresiones reprimidas, por ejemplo, contra los colaboradores, hacia la familia. Tiene en casa una tolerancia más baja que en el lugar de trabajo, pues "explota" a la mínima ocasión. Como esta falta de dominio no tiene consecuencias tan directas y negativas como en el trabajo, la obligación de dominarse no tiene el mismo valor. Las consecuencias a largo plazo, por ejemplo la perturbación de la atmósfera familiar, sólo se observará más tarde. (Huber, 1986)

Rosalind Barnett (citado por Diego y Diego, 1996) ha analizado en la Universidad de Radcliffe los efectos que tiene el estrés laboral sobre la familia. En un estudio de 300 parejas con dobles ingresos, Barnett se preguntó como los cambios en los niveles de estrés laboral podían impactar en el estrés psicológico de la pareja del trabajador. Sus descubrimientos preliminares indican que el impacto varía según el sexo. Las mujeres cuyos maridos experimentan un incremento en los niveles de estrés, manifiestan mayor ansiedad y depresión, mientras que los hombres experimentan menos problemas psicológicos cuando las cosas en el trabajo van mal para las mujeres. En opinión de la investigadora, los niveles de estrés para los maridos y las mujeres difieren porque los hombres son más propensos a utilizar a sus mujeres como confidentes, mientras que ellas raramente hablan de cuestiones laborales con sus maridos. Sin embargo, sólo en este último punto Torrabadella (1997) difiere

pues, el autor asegura que, los varones cuando están preocupados, no hablan de sus problemas, no quieren cargar a los demás con ellos, se recogen en sí mismos para meditar la solución, y si no consiguen hallarla intentarán relajarse y olvidarlos durante un tiempo, para luego intentar ver más claro. Las mujeres cuando están preocupadas buscan ayuda en alguien en quien confían, comentando con detalle sus problemas, ya que su instinto las lleva a comunicar sus sentimientos. De hecho, no tienen un interés inmediato en hallar una solución al problema, sino que el hecho de poder manifestarse y sentirse comprendida las alivia mucho.

Aunque existen discrepancias de opiniones, actualmente se conoce que algunos estímulos generadores de estrés son más nocivos para un sexo que para el otro. Por ejemplo, las peleas conyugales son especialmente perjudiciales para la mujer, ya que su respuesta hormonal al estrés es muy superior a la del hombre. Investigadores de la Universidad de Ohio analizaron el comportamiento de una treintena de matrimonios, a los que se les pidió que discutieran sobre dinero, hijos, o sus progenitores durante al menos treinta minutos. Mientras que el incremento de los niveles de hormonas de estrés en los hombres fue mínimo e incluso descendió, en un 77% de las mujeres se elevaron marcadamente. El aumento de hormonas de estrés permaneció elevado durante mucho tiempo después de la discusión. Las elevaciones hormonales, al afectar el sistema defensivo de las personas, pueden provocar que las mujeres sometidas a peleas frecuentes, tengan más susceptibilidad a enfermedades infecciosas, e incluso cardíacas. (Torradadella 1997)

Según la segunda Conferencia Internacional sobre Enfermedad Cardíaca, Infarto y Mujeres, celebrada en Florida, la tensión matrimonial aumenta el riesgo de que los maridos desarrollen enfermedades cardíacas y de que las esposas mueran por diferentes causas. Investigadores han determinado que los maridos cuyas esposas llegan a casa irritadas por problemas en el trabajo, tienen un riesgo mayor de desarrollar males cardíacos. Otro dato importante de estos estudios, tiene relación con el hecho de que las mujeres que dijeron que habitualmente o siempre se guardaban sus sentimientos cuando había alguna fricción o conflicto con sus maridos, tuvieron un riesgo cuatro veces mayor de morir por cualquier causa, en comparación con las mujeres que tienden a expresar sus sentimientos e inconformidades. ("Aumenta tensión", 2005)

Además las mujeres se deprimen más debido a los múltiples roles que desempeñan tanto en el trabajo como en el hogar. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 8.5% de ellas padecen este trastorno en el planeta, contra un sólo 2.5% de los hombres. Lo anterior se explica ante las presiones del entorno laboral, sumadas a aquellas propias de la familia, así como al vertiginoso estilo de vida de la sociedad actual, competitividad laboral, falta de comunicación y complejas relaciones familiares, situaciones causantes de angustia y ansiedad, paso previo a la depresión, que actualmente ataca más a la población femenina. ("Depresión femenina", 2006)

Especialistas aseguran, que las mujeres con hijos y que además trabajan, presentan una sobrecarga de estrés, a diferencia de aquellas que sólo son madres o únicamente se desarrollan en el ámbito profesional. Por ejemplo, hace algunos años

investigadores de la Universidad de Duke realizaron diversos estudios midiendo los niveles de las hormonas de estrés: cortisol y adrenalina, tanto en hombres como en mujeres trabajadores con hijos y sin ellos. Los niveles se incrementaron considerablemente en las madres trabajadoras, sobre todo a la hora de llegar al hogar. En cambio los papás mostraron niveles mucho más bajos en ese momento. Un dato importante de la investigación, recae en el hecho de que el número de hijos no altera los resultados pues lo mismo ocurría con uno, dos o más hijos. (Valenzuela, 2005)

Por lo anterior, es posible evidenciar que el estrés influye en la vida cotidiana de la familia como un todo, aunque su afectación puede ser más específica, por ejemplo, con lo que respecta a su influencia en la vida sexual de los cónyuges, puesto que, tanto el estrés como el cansancio pueden alterar directamente la vida sexual en pareja. Los problemas económicos y laborales están entre las principales causas de angustia y mal humor en los varones. Mientras que para las mujeres parece ser más complicado pues, además de la labor profesional que desempeñan fuera de casa tienen que trabajar dentro de ella. En ambos casos, lo anterior se traduce en fuertes dosis de estrés, lo cual minimiza el deseo sexual. Es decir, la vida en pareja requiere de tiempo, atención y cuidado, sin embargo parece que la cotidianidad y las presiones diarias lo impiden. (Kelly, 2003). Incluso pueden presentarse alteraciones como impotencia sexual o eyaculación precoz, en los varones; mientras, que en las mujeres es frecuente la anorgasmia y los dolores durante la relación sexual. (Huber, 1986). Quizá lo anterior explique el hecho de que en México ha habido una disminución del 5% en el número de matrimonios, y un notable incremento del 10% en el número de divorcios, pues según investigadores el estrés, el desempleo, la incursión de la mujer en el mundo laboral y no tener hijos, aceleran el rompimiento de la vida en pareja. Sin tomar en cuenta el hecho de los horarios inflexibles de trabajo y las largas distancias que en la mayoría de los casos, existen entre el hogar y el trabajo, mismos que obligan a ambos miembros a estar demasiado tiempo fuera de casa haciendo menos posible la convivencia en pareja. (Simón, 2004)

Otro de los problemas que causan estrés e incluso rupturas en el matrimonio, sucede cuando los cónyuges deciden trabajar juntos, ya que en la mayoría de las veces no toman esa decisión después de un análisis profundo, pues sólo se embarcan en una aventura poniendo en riesgo su matrimonio y su familia, perdiendo muchas veces lo más por lo menos. Existen parejas que comparten intereses comunes en cuanto a su familia y empresa, lo que propicia que convivan prácticamente todo el día, originando así una fuerte dosis de estrés, si no saben separar lo laboral de lo familiar, llevando conflictos de una esfera a la otra. Por tanto, parece que el éxito de este tipo de situaciones depende del balance entre la unión de la pareja y la autonomía de la misma. (Belausteguioitia, 2004)

Un estudio elaborado por American Express/Roper a diferentes países, asegura que muchos empleados estresados manifestaron incrementar la tensión si pasan demasiado tiempo con sus familias. En el caso concreto de Estados Unidos y Australia, en donde en promedio se destinan 45 horas a la semana a estar en el hogar; los menos estresados de estos países sólo pasan 30 horas con su familia. El

caso contrario, lo vive Brasil, en donde los ejecutivos con altos niveles de ingresos y poco estrés, invierten alrededor de 74 horas semanales a la familia. Sin embargo, existe un dato importante pues definen la convivencia familiar como ver la televisión o escuchar la radio. (Acosta, 2004 a)

Otro ejemplo de lo anterior, es el llamado "estrés vacacional" que no es ni más ni menos que la exacerbación o acentuación de los conflictos familiares que se dan en los períodos vacacionales debido a la concurrencia de una serie de factores como el contacto frecuente con los miembros de la familia, lo que ocasiona más conflictos de los habituales o el aumento de gastos o posibles problemas económicos. Si las vacaciones se toman como una obligación, disminuye la posibilidad de disfrutar de ellas. Todo ello va unido a condiciones ambientales negativas, como mayor calor, sobrepoblación de lugares turísticos y el aumento del tráfico pues éstos, contribuyen a un menor disfrute. Todo ello aumenta el estrés en lugar de disiparlo. Por su parte el estrés post-vacacional, a la vuelta de las vacaciones, es normalmente una reacción de ansiedad pasajera, con signos depresivos y de irritabilidad, que se supera pasando unos días. (Martínez, 2004)

Obviamente el estrés laboral y la afectación de la convivencia familiar, perturba directamente a los hijos, pues los padres bajo estrés y que además constantemente se pelean, generan inseguridad en sus hijos y el clima familiar sufre con ello. Por otra parte, los padres con considerables conflictos propios no tienen la persistencia y la energía necesaria para actuar sobre los ámbitos de estrés de sus hijos y así tratar de resolver los problemas. (Huber, 1986). Ejemplo de lo anterior, lo brinda investigaciones de Chan, Lai, Ko y Boey (2000; citado por Cervantes, 2004) pues según los autores, aquellos padres que trabajan y que poseen altos niveles de estrés tienen hijos adolescentes con problemas de conducta.

Se realizó una encuesta sobre las consecuencias de las presiones laborales y su impacto en la familia, especialmente en los hijos, tomando en cuenta a la migraña como un indicador. Dicha encuesta reveló, que aquellos que padecían esta enfermedad presentaban más problemas en la comunicación e intimidad con la pareja, así como distanciamiento de sus hijos. El estudio se llevo a cabo en países como Francia, Alemania, Turquía, Japón, Italia y por supuesto, en México; donde se encontró que el 56% de los pacientes encuestados, consideran que cuando sufren un ataque dedican menos tiempo a su familia. Teniendo en cuenta que el 83% sufre entre uno y diez ataques al mes, la convivencia se ve bastante deteriorada. Además el 73% de la muestra considera que descuida a sus hijos y el 64% asegura que están más propensos a discutir con ellos o con sus parejas en momentos de crisis. (Marín, 2004)

Por otra parte, es de vital importancia fijar la atención en un fenómeno que cada vez con mayor frecuencia invade a la sociedad moderna: la adicción al trabajo, misma que se caracteriza por una implicación progresiva, excesiva y desadaptativa a la actividad laboral, con una pérdida de control respecto a los límites del trabajo y una interferencia negativa en la vida cotidiana, como por ejemplo, las relaciones familiares y sociales, como las más importantes, aunque también se afecta el tiempo

de ocio y la salud. Sin embargo, no toda dedicación intensa al trabajo revela la existencia de una adicción. Las personas muy trabajadoras, pero no adictas, disfrutan con el trabajo, son muy productivas, le dedican mucha energía y entusiasmo y tratan de equilibrarlo con la dedicación del tiempo libre a la familia, las relaciones sociales o las aficiones. Además, los períodos de sobreimplicación laboral responden a una demanda objetiva del mismo, habitualmente de carácter temporal. Por el contrario, en los adictos al trabajo interfiere negativamente en la salud física, en la felicidad personal o en las relaciones familiares y sociales. Al carecer de control sobre la dedicación a las obligaciones, invierten una gran cantidad de tiempo y de pensamientos, incluso cuando están fuera de sus obligaciones laborales. (Echeburúa, 1999)

Por tanto, las personas que son adictas al trabajo presentan consecuencias negativas para su vida personal, en donde sin duda el área más afectada es la familiar, pues las relaciones con sus seres queridos se deterioran, hay un aislamiento social, existe pérdida del sentido del humor, desinterés por las relaciones sociales "no productivas", relaciones sexuales programadas y no espontáneas, debilitamiento de la salud, etc. (Sender, 1997; citado por Echeburúa, 1999)

Una característica común de las personas adictas al trabajo es que consideran el período vacacional como un auténtico "calvario" porque el disfrute del tiempo libre, en donde evidentemente se incluyen las relaciones con la familia, lo consideran como una pérdida de tiempo. (Echeburúa, 1999). Estudios recientes indican que la antesala a las vacaciones, principalmente en personas con una fuerte implicación en el trabajo, es una fuente de estrés, pues les inquieta alejarse de sus obligaciones, lo que ocasiona un desgaste físico y emocional, que evidentemente es trasladado a su núcleo familiar. (Ojanguren, 2006).

El hogar puede provocar estrés, pero también es la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida personal afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas. Por ejemplo, es importante la flexibilidad de la que dispone una persona para aprovechar las oportunidades que, con el paso de tiempo, constituyen la carrera profesional.

Por tanto, en la vida privada, lo principal es "desconectar", es decir, cambiar de actividad y pensar en cosas más simples, que sean fuentes distractoras y además placenteras. La desconexión implica separar la vida personal de la profesional y equilibrar el peso del trabajo y de la vida privada. Con esto se cuidarán las relaciones personales y se les dará su importancia. En esencia, se trata de disponer de unas horas para nosotros mismos y de una vida social adecuada que permita pasar el tiempo con las personas con las cuales compartimos aficiones y no aspectos laborales. Un aspecto clave de la desconexión es relajarse y descansar los fines de semana y los períodos vacacionales. Lo recomendable es irse lejos, cambiar de ambiente a un lugar en donde no existan personas que puedan molestar. También es recomendable leer libros no profesionales sobre temas diferentes al trabajo. Cultivar hobbies, aficiones y, en general, tener actividades de ocio como un hábito establecido. (Martínez, 2004)

Sin embargo, la resistencia de una familia al estrés y su recuperación de la zozobra bien pueden verse facilitados, en gran medida, por los lados fuertes de la familia y de la pareja. Los recursos más importantes, en cada etapa, que caracterizan a las familias de estrés bajo son las siguientes:

1. Parejas jóvenes sin hijos. Acuerdo familiar, buena administración de las finanzas, comunicación satisfactoria, personalidad compatible y actividades de esparcimiento compartidas.
2. Familias con hijos pequeños. Acuerdo familiar, buena administración de las finanzas, buena comunicación, satisfacción con la familia y amigos, una red social de apoyo, satisfacción en la crianza de los hijos, una valoración positiva de la relación conyugal y satisfacción con la vida.
3. Familias con hijos adolescentes. Buena administración de las finanzas, personalidad compatible, una red de apoyo constituida por familiares y amigos, una valoración positiva de la relación conyugal, relación sexual plena y satisfacción con la vida.
4. Parejas mayores. Buena comunicación conyugal y personalidad compatible. (Zepeda, 2003)

La "resistencia" de una familia ante situaciones estresantes, de acuerdo a etapas de su desarrollo, lleva a inferir que, es evidente que el estrés influye en la familia de una u otra manera, sin embargo es conveniente dividir el lapso de vida de una familia en pequeñas etapas, desde su creación hasta la disolución de la misma, esto con la finalidad de realizar un mejor estudio y así poder brindar un acertado diagnóstico. Lo anterior, se refiere a lo que los investigadores conocen como el Ciclo Vital de la Familia (CVF). Se han originado diferentes modelos de dicho concepto, no obstante los estudios realizados por Luis Leñero en 1981 (citado por Trujillo, 1997) resultan ser los más próximos a generalizarse a la población mexicana. En este caso el autor divide al CVF en las siguientes etapas:

- a) Etapa familiar inicial procreativa. Está representada por parejas centrales que no tienen más de cinco años de casados, que no tienen hijos o bien han procreado uno o dos hijos, los cuales aún no entran al sistema escolar de primaria.
- b) Etapa familiar avanzada procreativa. En México, llegan a tener de tres a cinco hijos. Estas familias tienen de seis a dieciséis años de haberse formado. Los hijos mayores inician la pubertad y los pequeños pueden estar en sus primeros años de vida.
- c) Etapa familiar media. Tienen de dieciséis a veinticinco años de haberse constituido. En esta etapa los hijos mayores han podido pasar a la adolescencia con todos los problemas que esto implica en cuanto a la relación con sus padres.

En muchos de los casos, los hijos mayores se han comenzado a casar. Mientras que los hijos pequeños entran a la pubertad o están en la etapa final de su niñez.

- d) Familias en etapa final. Son familias formadas desde hace más de veinticinco años. Los hijos se han casado y, en ocasiones, se reintegran a sus padres en busca de apoyo. Sin embargo, pasados algunos años, los padres quedan solos, o bien, aparece la muerte de uno de ellos y puede ser que en algunos casos, el viudo se acoja con la familia de uno de sus hijos.

Sea cual sea la etapa que viva una familia, es de considerar que existen diferentes niveles de estrés así como estresores que pueden estarla afectando, ya sea de manera negativa o positiva. Sin embargo, es importante señalar que los acontecimientos que más afectan a las familias y que, generalmente se encuentran presentes en cada una de las etapas señaladas son: tensiones financieras, enfermedades, tensiones conyugales, embarazos, transiciones de la familia, tensiones intrafamiliares y evidentemente, tensiones trabajo-familia. (Falicov, 1991; citado por Zepeda, 2003)

4.7 La evaluación del estrés.

El estrés constituye en sí mismo un grave problema con grandes repercusiones económicas y de salud. Nuestras vidas están llenas de experiencias estresantes, algunas de ellas se presentan diariamente, otras con muy poca frecuencia; algunas se extienden en el tiempo, mientras que otras sólo duran unos instantes; así mismo, unas son generadas por nuestras acciones en tanto que otras van más allá de lo que hagamos o dejemos de hacer. Dado que conllevan la necesidad de un ajuste, los sucesos estresantes son potencialmente perjudiciales en la medida en que se pueda o no lograr dicho ajuste, sin embargo, no todos los eventos son de la misma magnitud ni del mismo tipo, y éstas son dimensiones importantes para estudiar y por supuesto, evaluar las repercusiones del estrés.

Partiendo del supuesto de que la aparición de cambios importantes en la vida de las personas genera respuestas de estrés, se han desarrollado escalas para tratar de identificar y cuantificar las situaciones estresantes a las que se ha expuesto la persona en un período de tiempo relativamente próximo. Entre algunas escalas reconocidas se encuentran las siguientes:

1. Escala de apreciación del estrés (EAE).

Fue creada por Fernández Seara y Mielgo Robles. Su tiempo de aplicación oscila entre los 20 y 30 minutos aproximadamente, para cada escala, pues está compuesta por cuatro escalas independientes. Generalmente, se administra a adultos desde los 18 a los 85 años, ya sea de manera grupal o individual.

La EAE tiene primordialmente tres objetivos:

- a) Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
- b) Apremiar la intensidad con la que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
- c) Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

La EAE se basa en el modelo teórico de Lazarus (1966) en donde el estrés es "el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno y depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto".

La batería consta de cuatro escalas independientes que son:

Escala general de estrés (EAE - G). Tiene como objetivo principal detectar la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto. La escala consta de 53 elementos distribuidos en cuatro temáticas: salud, relaciones humanas, estilo de vida y asuntos laborales.

Escala de acontecimientos estresantes en ancianos (EAE - A). Evalúa la intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental. Consta de 51 ítems agrupados en tres áreas: salud y estado físico-psíquico, vida psicológica y vida social y económica.

Escala de estrés socio-laboral (EAE - S). Tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo.

Escala de estrés en la conducción (EAE - C). Tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión y nerviosismo. Consta de 35 enunciados distribuidos en tres categorías: relación con factores externos, relación con uno mismo y relación con otros conductores.

Tienen en común el objetivo de analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Todas ellas presentan tres categorías de análisis:

- a) Presencia o ausencia del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- b) Intensidad con que se han vivido o viven esos sucesos estresantes.
- c) Vigencia del acontecimiento estresante, es decir, si ha dejado de afectarle o todavía le afecta.

2. Inventario de ansiedad: rasgo-estado (IDARE).

El inventario fue desarrollado por Charles Spielberger, Richard Gorsuch, Robert Lushene y Rogelio Díaz-Guerrero en 1975. Consta de dos escalas separadas de

autoevaluación que se utilizan para medir dos dimensiones distintas de la ansiedad: 1) la llamada ansiedad-rasgo (A-Rasgo) y 2) la llamada ansiedad-estado (A-Estado).

Originalmente se desarrollo para investigar fenómenos de ansiedad en sujetos normales, es decir, sin síntomas psiquiátricos, sin embargo se ha demostrado que es también útil en la medición de la ansiedad en estudiantes de secundaria y de bachillerato, tanto como en pacientes neuropsiquiátricos, médicos y quirúrgicos.

La escala A-Rasgo del inventario de ansiedad consiste en 20 afirmaciones en las que se pide a los sujetos describir cómo se sienten generalmente. Por su parte, la escala A-Estado también consta de 20 afirmaciones, pero las instrucciones requieren que los sujetos indiquen cómo se sienten en un momento dado.

El IDARE fue diseñado para ser autoadministrable y puede ser aplicado ya sea individualmente o en grupo. El inventario no tiene límite de tiempo para ser contestado.

La confiabilidad de la prueba se basa en un test-retest, además de incluir los coeficientes alfa; dichos coeficientes de confiabilidad variaron de .83 a .92 para A-Estado y en el caso de A-Rasgo, resultaron igualmente altos.

3. Inventario de situaciones y respuestas a la ansiedad (ISRA)

El inventario fue desarrollado por Miguel Tobal y Cano Vindel en 1988. Tiene la finalidad de evaluar por separado la frecuencia de las respuestas cognitivas, fisiológicas y motoras de ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana, susceptible de generarla. Es decir, permite la obtención de una información más detallada y completa al evaluar situaciones, respuestas, interacción entre ambas, y los tres sistemas de respuesta por separado.

Su tiempo aproximado de duración es de unos 50 minutos. La tarea de la persona que responde consiste en evaluar la frecuencia con que en ella se manifiestan una serie de respuestas o conductas de ansiedad ante diferentes situaciones. Otra característica de este inventario es que recoge conductas o respuestas pertenecientes al sistema cognitivo, al fisiológico y al motor, por lo que se puede obtener una puntuación para cada uno de los tres sistemas citados. Por tanto, el inventario se compone de tres subescalas.

- a) Evaluación del sistema cognitivo. Se refiere a pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, etc., es decir, todo aquello que lleva a un individuo a un estado de alerta, desasosiego o tensión, generando en él una falta de concentración, de decisión y la idea de que las personas de su entorno observan su conducta y se dan cuenta de sus torpezas y problemas.
- b) Evaluación del sistema fisiológico. Se encuentran una serie de respuestas que son índices de actuación del Sistema Nervioso Autónomo y del Sistema Nervioso

Somático. Algunas de estas respuestas son: palpitaciones, taquicardia, sequedad de la boca, sudoración, tensión muscular, respiración agitada, etc.

- c) Evaluación del sistema motor: se refiere a índices de agitación motora, fácilmente observables por otra persona. Incluyen dificultades de expresión verbal, tales como bloqueo o tartamudez, respuestas de huida o evitación, fumar, comer y/o beber en exceso, etc.

4. Perfil de estrés.

El Perfil fue elaborado por Kenneth M. Nowack en 1999. La prueba se desarrolló para proporcionar una evaluación amplia del estrés y del riesgo para la salud que incluye a todos los factores clave que han demostrado regular la relación entre el estrés y la enfermedad. El Perfil de estrés proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes. En términos conceptuales, el Perfil de estrés está basado en el enfoque cognitivo-transaccional del estrés y el afrontamiento, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores.

El Perfil de estrés resulta de suma utilidad para los clínicos, psiquiatras, psicólogos, médicos, etc., que deben realizar evaluaciones conductuales y tomar decisiones en cuanto al tratamiento de pacientes con problemas físicos y psicosomáticos. Además el perfil puede ser muy práctico en programas organizacionales de salud.

El instrumento se desarrollo y normativizo para población general. Como tal, su empleo es apropiado con la mayor parte de las muestras de trabajadores adultos promedio. Sin embargo, se recomienda ser aplicado a adultos mayores de 20 años de edad, con un nivel de lectura mínimo de secundaria. Además, no se debe pedir a los sujetos que completen el perfil si están cansados o ansiosos, pues la honestidad es importante.

El Perfil de estrés consta de 15 áreas, mismas que se muestran a continuación:

1. Estrés. Se encarga de medir estresores en salud, trabajo, finanzas, familia, obligaciones sociales y preocupaciones ambientales y mundiales.
2. Hábitos de salud. Describe el comportamiento acostumbrado de los sujetos, en relación a hábitos que cultivan la salud. Se subdivide en:
 - a) Ejercicio. Explora el nivel y frecuencia de la práctica del ejercicio.
 - b) Descanso/ sueño. Explora la frecuencia con la que el individuo obtiene el descanso adecuado.
 - c) Alimentación/ nutrición. Explora si la persona come de manera adecuada y balanceada.
 - d) Prevención. Explora estrategias preventivas de salud e higiene.

3. Red de apoyo social. Proporciona una medición del grado en el que el individuo siente que hay gente con la cual puede contar para obtener apoyo emocional y ayuda, además de que tan satisfecho se siente con ella.
 4. Conducta tipo A. Mide el rango de respuestas tipo A, incluye la ira internalizada, la ira expresada, premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, conductas competitivas y búsqueda de mejoría.
 5. Fuerza cognitiva. Explora atribuciones, actitudes y creencias que un individuo tiene acerca de la vida y el trabajo.
 6. Estilo de afrontamiento. Explora la manera en la que el individuo se enfrenta a situaciones estresantes. Se subdivide en:
 - a) Valoración positiva. Explora el uso de comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción del estrés.
 - b) Valoración negativa. Se caracteriza por la autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico.
 - c) Minimización de la amenaza. Explora la "evitación", es decir, si el sujeto enfrenta estresores mediante la mitigación de su significación.
 - d) Concentración en el problema. Indica la inclinación de una persona a hacer intentos activos de cambiar su conducta o estresores ambientales.
 7. Bienestar psicológico. Valora la experiencia global del individuo de satisfacción y ecuanimidad psicológica durante los últimos tres meses.
5. Inventario de actividad de Jenkins.

Fue elaborado por Jenkins, Zyzanski y Rosenman. Es un cuestionario de autoinforme que consta de 52 preguntas de elección múltiple, diseñadas para medir el patrón de conducta tipo A. su forma de aplicación puede ser tanto individual como colectiva y su duración oscila entre los 15 y 20 minutos.

El inventario además de proporcionar una puntuación para el patrón de conducta tipo A, también proporciona puntuaciones separadas para tres de los factores que componen la conducta tipo A, que son:

1. Un factor de rapidez, prisa e impaciencia.
2. Un factor de implicación o involucramiento en el trabajo.
3. Un factor de comportamiento duro y competitividad.

Existen otras escalas para evaluar el estrés, que si aún no son muy conocidas se esfuerzan para formar parte de quienes pretenden controlar y estudiar el fenómeno del estrés, partiendo del hecho de que tal fenómeno influye en la salud física y psicológica de los individuos. Algunos ejemplos son los siguientes:

- La Escala de acontecimientos molestos diseñada por Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus (1981), se trata de un cuestionario que consta de 117 ítems referidos a acontecimientos habituales agrupados en siete áreas: trabajo, salud, familia, amigos, ambiente, consideraciones de orden práctico y acontecimientos casuales. (Buceta, et al., 2001)
- El Inventario de síntomas de estrés es un instrumento en proceso de estandarización que se elaboró a partir de los informes de las reacciones ante el estrés de alrededor de 300 trabajadores que han participado en cursos de control de estrés y que durante las dinámicas del mismo enunciaron los síntomas. Se complementó con reacciones que la literatura internacional en Psicología enumera como síntomas típicos de una situación de estrés. El cuestionario es de aplicación individual y grupal.
- El cuestionario de Ansiedad cognoscitivo-somática es una escala creada por Schwartz (1976) y traducida por Domínguez (1987). Esta es una prueba aplicada en México a diferentes muestras clínicamente significativas (víctimas de delitos violentos, mujeres con cáncer cérvico-uterino, deportistas de alto rendimiento, policías judiciales y empleados federales), con cuya información estandarizó, confiabilizó y validó Valderrama y colaboradores (1994). Consta de 14 reactivos en donde los pares miden los aspectos somáticos y los nones los de orden cognoscitivo.
- El Inventario de estrés cotidiano es un instrumento que pretende medir los efectos acumulativos del estrés cotidiano, para compararlo con la investigación de los efectos de los cambios bruscos en el ciclo de la vida de la gente. Se responde conforme a las vivencias individuales durante cinco días consecutivos. Consta de 60 reactivos de los cuales 57 son propuestas y 3 son para anotar situaciones no previstas. Sus respuestas varían del 1 al 5 debido a que son cinco los días que se deben registrar las vivencias estresantes. (Martínez y Morales, 1995)

Otra manera de evaluar el estrés es a través de "Autorregistros" pues éstos permiten tener información de la frecuencia, intensidad y forma en que ha sido interpretado un suceso, incluso de las estrategias utilizadas para hacerle frente, evitando problemas como la caída del recuerdo o la valoración impersonal del impacto. Por estas razones es el procedimiento óptimo para evaluar la importancia de los acontecimientos diarios generadores de estrés. El diseño de un autorregistro debe incluir al menos una referencia temporal y situacional, una descripción somera del evento estresante, el valor que se otorga al evento y las conductas de afrontamiento utilizadas. (Buceta, et al., 2001)

También existe la "observación" como medio para evaluar el estrés, pues cuando se realiza en el medio natural de la persona puede ser útil para evaluar acontecimientos diarios menores y situaciones de tensión crónica mantenida, siendo la identificación de conductas de afrontamiento por un observador externo una de sus mayores ventajas. No obstante, rara vez ha sido utilizada, quizá por resultar un procedimiento costoso en tiempo y esfuerzo. (Buceta, et al., 2001)

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

5.1 Planteamiento del problema.

Definitivamente, la familia y el trabajo son las organizaciones en donde el individuo pasa la mayor parte de su tiempo, sin embargo, la investigación tradicional dentro del ámbito de la Psicología organizacional no había permitido mostrar del todo la conexión entre dichas esferas, no obstante, actualmente han aparecido investigaciones sobre el tema dejando atrás los antiguos paradigmas que hacían alusión a que el trabajo era un aspecto independiente de la familia. La justificación principal del trabajo nace de la necesidad que tienen las empresas de saber manejar el estrés y aprovecharlo para obtener un desempeño óptimo, pues se entiende que el trabajo puede ser fuente de satisfacción o tensión y que, la diferencia entre salud y enfermedad radica en la actitud que el empleado tenga hacia la labor que desempeña. Por tal motivo, es importante que las empresas desarrollen programas que dejen ver a sus trabajadores no sólo su preocupación por la productividad laboral sino también por su vida más allá del trabajo, en donde indudablemente se encuentra su familia. Por tanto, el presente estudio pretende seguir abriendo la brecha de investigación, añadiendo también al estrés como una respuesta al desempeño laboral del individuo. Con lo anterior, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia?

5.2 Objetivos del trabajo.

General:

Determinar si existe o no relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia en empleados de una empresa del sector público ubicada en el Distrito Federal.

Específicos:

1. Determinar si existe o no relación entre las variables atributivas (sexo, edad, escolaridad, etc.) y las relaciones interpersonales con la familia.
2. Determinar si existe o no relación entre las variables atributivas (sexo, edad, escolaridad, etc.) y el estrés laboral.
3. Determinar si existe diferencia significativa entre las etapas del ciclo vital de la familia (CVF) y las relaciones interpersonales con la misma.
4. Determinar si existe diferencia significativa entre las etapas del ciclo vital de la familia (CVF) y el estrés laboral.

5.3 Hipótesis.

- Hipótesis Alternativa 1:

“Existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia”.

- Hipótesis Nula 1:

“No existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia”.

- Hipótesis Alternativa 2:

“Existe relación entre las variables atributivas (sexo, edad, escolaridad, etc.) y las relaciones interpersonales con la familia”.

- Hipótesis Nula 2:

“No existe relación entre las variables atributivas (sexo, edad, escolaridad, etc.) y las relaciones interpersonales con la familia”.

- Hipótesis Alternativa 3:

“Existe relación entre las variables atributivas (sexo, edad, escolaridad, etc.) y el estrés laboral”.

- Hipótesis Nula 3:

“No existe relación entre las variables atributivas (sexo, edad, escolaridad, etc.) y el estrés laboral”.

- Hipótesis Alternativa 4:

“Existe diferencia significativa entre las etapas del ciclo vital de la familia (CVF) y las relaciones interpersonales con la misma”.

- Hipótesis Nula 4:

“No existe diferencia significativa entre las etapas del ciclo vital de la familia (CVF) y las relaciones interpersonales con la misma”.

- Hipótesis Alternativa 5:

“Existe diferencia significativa entre las etapas del ciclo vital de la familia (CVF) y el estrés laboral”.

- Hipótesis Nula 5:

“No existe diferencia significativa entre las etapas del ciclo vital de la familia (CVF) y el estrés laboral”.

5.4 Variables.

- **Estrés laboral.**

Conjunto de fenómenos que suceden en el organismo de los trabajadores con la participación de los agentes estresantes lesivos, derivados directamente del trabajo o que con motivo a éste pueden afectar la salud del trabajador. (Ortega, 2000; citado por Ramos, 2001)

Definición operacional.

Es la puntuación obtenida a través de la evaluación de las situaciones que generan estrés y que afectan la vida del sujeto, arrojada por los reactivos que miden el estrés laboral.

- **Relaciones interpersonales con la familia.**

Interconexiones que se dan entre las personas que integran a la familia, tomando en cuenta la comunicación, la libre expresión y el grado de interacción conflictiva de la misma. (Moos, Moos y Trickett, 1981)

Definición operacional.

Es la puntuación obtenida por la escala de clima social en la familia, pues ésta aprecia las características socio-ambientales de todo tipo de familias.

Variables atributivas:

Se incluyen con la finalidad de identificar algún tipo de población más sensible al estudio.

- **Sexo.**

En los seres humanos, animales y plantas, condición orgánica que distingue al macho de la hembra. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente clasificarlos dentro de los parámetros: masculino y femenino.

- **Edad.**

Período transcurrido desde el nacimiento hasta una fecha o evento determinado. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; pues éste manifestó directamente la edad que le correspondía.

- **Estado civil.**

Conjunto de los elementos que tienen relieve jurídico para distinguir toda persona física en cuanto ciudadano del Estado y miembro de una familia. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente clasificarlos dentro de los parámetros: soltero, casado y divorciado.

- **Escolaridad.**

Conjunto de cursos que un estudiante sigue en una entidad docente. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente clasificarlos dentro de los parámetros: primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura.

- **Jornada laboral.**

Duración del tiempo diario o semanal en el que el trabajador, en virtud del contrato laboral que le une a la empresa por cuenta de la que presta servicios, debe efectuar prestación de trabajos. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente clasificarlos dentro de los parámetros: jornada completa y medio tiempo.

- **Sueldo.**

Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; puesto que ésta manifestó directamente el salario obtenido por su trabajo de manera mensual.

- **Puesto de trabajo.**

Conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente clasificarlos dentro de los puestos de trabajo con los que se llevó a cabo el estudio: Jefe de departamento, auxiliar administrativo, secretaria, contador, soporte técnico y almacenista.

- **Horas extras.**

Hora de trabajo, realizada fuera de la jornada laboral. (Warren, 2006)

Definición operacional.

Se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente distinguirla entre aquella que labora horas extras de la que no lo hace, dentro de la empresa.

Variables categóricas:

- **Ciclo vital de la familia (CVF).**

Lapso de vida de un sistema familiar, el cual desde su creación hasta su disolución pasa por una serie de etapas críticas que tienen que ser resueltas para lograr una adecuada adaptación, que permita la integración a un ambiente sociocultural específico. (Leñero, 1981)

Definición operacional.

Se utilizó la clasificación de Luis Leñero (1981) puesto que es considerada la más próxima a la sociedad mexicana. Para determinar la etapa familiar, se utilizó como referencia a la persona que contestó la EAE/FES; para posteriormente clasificarlos dentro de los siguientes criterios:

- a) Etapa familiar inicial procreativa. Está representada por parejas centrales que no tienen más de cinco años de casados, que no tienen hijos o bien han procreado uno o dos hijos, los cuales aún no entran al sistema escolar de primaria.

- b) Etapa familiar avanzada procreativa. En México, llegan a tener de tres a cinco hijos. Estas familias tienen de seis a dieciséis años de haberse formado. Los hijos mayores inician la pubertad y los pequeños pueden estar en sus primeros años de vida.
- c) Etapa familiar media. Tienen de dieciséis a veinticinco años de haberse constituido. En esta etapa los hijos mayores han podido pasar a la adolescencia con todos los problemas que esto implica en cuanto a la relación con sus padres. En muchos de los casos, los hijos mayores se han comenzado a casar. Mientras que los hijos pequeños entran a la pubertad o están en la etapa final de su niñez.
- d) Familias en etapa final. Son familias formadas desde hace más de veinticinco años. Los hijos se han casado y, en ocasiones, se reintegran a sus padres en busca de apoyo. Sin embargo, pasados algunos años, los padres quedan solos, o bien, aparece la muerte de uno de ellos y puede ser que en algunos casos, el viudo se acoja con la familia de uno de sus hijos.

5.5 Tipo de estudio y diseño.

La investigación se realizó bajo un estudio de campo pues éste es una indagación de tipo no experimental que busca descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales. (Kerlinger, 2002). Por tal motivo, la forma de estudio se define de la siguiente manera:

De campo bajo el diseño cuasi-experimental Expost Facto

5.6 Escenario.

La investigación se llevó a cabo en una empresa del Sector Público, ubicada al Sur de la Ciudad de México. Dicha organización gubernamental consta principalmente de personal de tipo administrativo.

5.7 Muestra.

La investigación se realizó con una muestra de $n = 150$ personas, dentro de las cuales 78 son hombres y 72 mujeres. La edad mínima de la muestra es de 19 años mientras que la máxima es de 59 años, teniendo una media de edad de 32 años. En su mayoría la muestra cuenta con licenciatura como máximo grado de estudios y trabaja una jornada de tiempo completo. La técnica de muestreo utilizada es del tipo No probabilística ya que, la elección de los sujetos no dependió de la probabilidad sino de las características propias de la investigación así como de las decisiones de la empresa.

5.8 Instrumentos de medición.

Se utilizaron dos instrumentos mismos que a continuación se describen:

- *Escalas de clima social (Moos, Moos y Trickett, 1981).*

La escala de clima social tiene como finalidad evaluar el clima social en diferentes ambientes específicos. Dicha escala se divide en cuatro escalas independientes. Sin embargo, dada la finalidad del estudio sólo se utilizó la escala de clima social en la familia (FES), pues ésta es capaz de apreciar las características socio-ambientales de las familias, así como sus relaciones interpersonales.

El cuestionario consta de 90 reactivos, acompañados de una hoja de respuestas sobre la cual el sujeto responde con verdadero (V) o falso (F) a cada uno de los ítems. La escala comprende 10 subescalas que miden las características del ambiente social de todo tipo de familias, las cuales incluyen tres áreas básicas: área de relaciones (cohesión, expresividad y conflicto), área de desarrollo personal (independencia, orientación al logro, orientación intelectual-cultural, orientación reactiva-activa y énfasis moral-religioso) y área de mantenimiento del sistema (organización y control).

A continuación se explica brevemente cada una de las diez subescalas que comprende la escala de clima social en la familia (FES):

1. Cohesión. Grado en que los miembros de la familia están compenetrados y se ayudan entre sí.
2. Expresividad. Grado en que se permite y anima a los miembros de la familia a actuar libremente y a expresar directamente sus sentimientos.
3. Conflicto. Grado en que se expresan libre y abiertamente el cólera, agresividad y conflicto entre los miembros de la familia.
4. Autonomía. Grado en que los miembros de la familia están seguros de sí mismos, son autosuficientes y toman sus propias decisiones.
5. Actuación. Grado en que las actividades (tal como la escuela o el trabajo) se encuentran en una estructura orientada a la acción o competitiva.
6. Intelectual-cultural. Grado de interés en las actividades políticas, sociales, intelectuales y culturales.
7. Social-recreativo. Grado de participación en este tipo de actividades.
8. Moralidad-religiosidad. Importancia que se da a las prácticas y valores de tipo ético-religioso.
9. Organización. Importancia que se da a una clara organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.

10. Control. Grado en que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.

La escala de ambiente familiar ha sido adaptada para su aplicación en México y es calificada mediante una plantilla que arroja diez puntajes naturales que se convierten en puntajes a escala para así realizar el perfil correspondiente.

La confiabilidad de la escala se obtuvo mediante el procedimiento "test-retest" con un intervalo de tiempo de dos meses. Los resultados obtenidos son: un coeficiente de 0.86 para la primera subescala, 0.73 para la segunda, 0.85 para la tercera, 0.68 para la cuarta, 0.74 para la quinta, 0.82 para la sexta, 0.77 para la séptima, para la octava 0.80, para la novena 0.76 y para la décima subescala 0.77.

- *Escala de apreciación del estrés (Seara y Robles, 1992)*

La Escala de apreciación de estrés tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. Su tiempo de aplicación oscila entre los 20 y 30 minutos aproximadamente, para cada escala, pues está compuesta por cuatro escalas independientes. Generalmente, se administra a adultos desde los 18 a los 85 años, ya sea de manera grupal o individual.

La división de las cuatro subescalas de la prueba se distribuye de la siguiente manera: escala general de estrés, escala de acontecimientos estresantes en ancianos, escala de estrés socio-laboral y escala de estrés en la conducción.

En esta ocasión por fines de investigación, sólo se utilizó la escala de estrés socio-laboral o también conocida como escala "S", pues se encarga de evidenciar el estrés en el ámbito laboral. Dicha escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Estos reactivos nos permiten conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto, apreciar la intensidad con la que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales además de conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

Se han calculado los índices de consistencia con procedimientos "test-retest" (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman Brown.

Para validar la batería de acontecimientos estresantes se han utilizado procedimientos de tipo factorial a través del procedimiento de componentes principales.

5.9 Procedimiento

Seleccionada la empresa, se acudió al departamento de Recursos Humanos para exponerles el proyecto, una vez aprobado, el mismo departamento proporcionó a los

empleados que colaborarían en el estudio, es decir, los sujetos fueron seleccionados bajo una técnica no probabilística, ya que no se seleccionaron de manera aleatoria sino bajo los criterios de la empresa. Una vez teniendo acceso a los trabajadores se les informó que participarían en una investigación relacionada con el estrés laboral y la familia, siendo esto de manera anónima; para posteriormente, pasar al llenado de los formatos: Escala de apreciación de estrés (EAE) y escala de clima familiar (FES).

5.10 Tratamiento estadístico.

El proceso estadístico que se empleó para determinar la relación existente entre las variables: estrés laboral y relaciones interpersonales con la familia fue la correlación simple de dos colas, usando una prueba T de significación estadística para correlación a 0.05, con el propósito de constatar la hipótesis central del estudio.

Así mismo, el procedimiento anteriormente mencionado también se empleó para observar la relación existente entre las variables atributivas, es decir, las características de los sujetos como edad, sexo, escolaridad, etc., y las variables centrales del estudio: estrés laboral y relaciones interpersonales con la familia.

Finalmente se utilizó un Análisis de varianza simple, bajo una probabilidad de error de 0.05 para conocer si entre las medias (\bar{x}) de las variables había diferencias significativas, que de alguna manera se relacionarán con las variables centrales de la investigación. Bajo el mismo procedimiento se analizó la variable categórica “ciclo vital familiar” (CVF).

Para dichos análisis se requirió del programa estadístico computarizado SPSS, calculando todos los resultados con un $\alpha = 0.05$

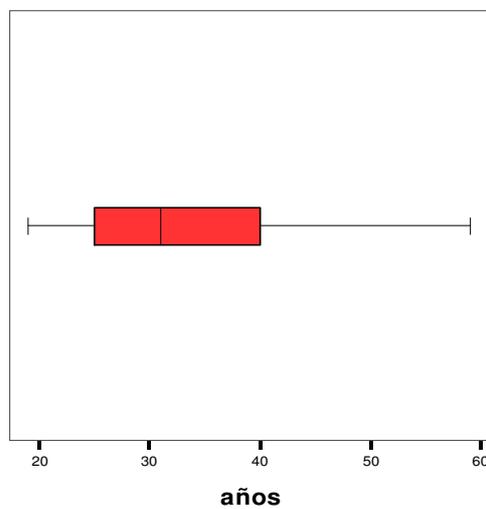
CAPÍTULO VI. RESULTADOS

6.1 Descripción demográfica de la muestra.

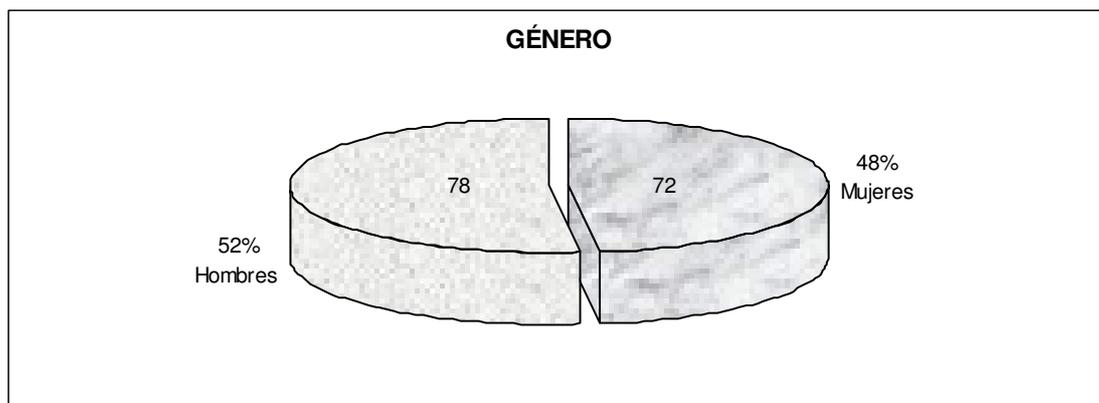
En este apartado del capítulo se desglosarán las características demográficas que presenta la muestra con la cual se llevó a cabo la investigación.

La edad promedio de la muestra es de 32.92 años, dentro de la cual la persona más joven es de 19 años mientras que la mayor edad registrada es de 59 años. La gráfica 1 muestra que la edad de la muestra oscila entre los 26 y los 41 años de edad.

Gráfica 1. Distribución de la edad en la muestra

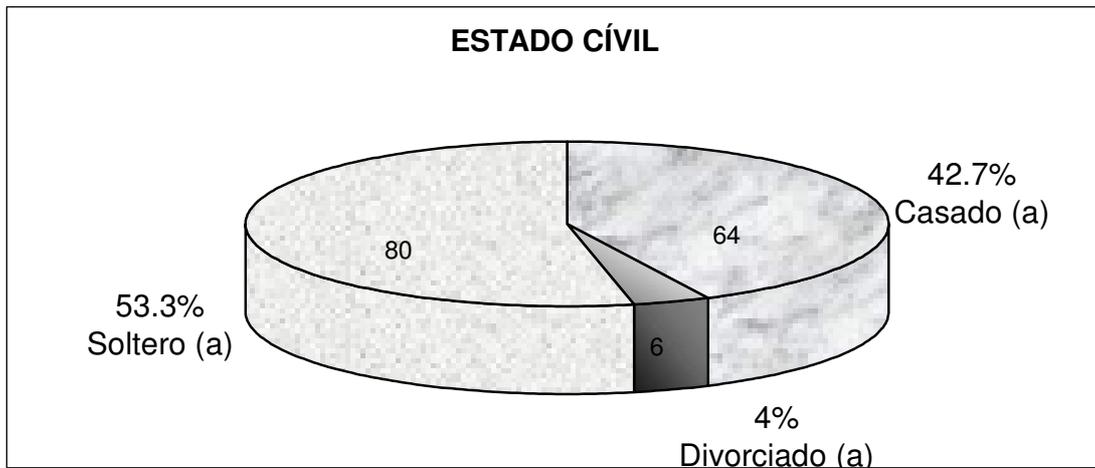


La muestra cuenta con un número ligeramente mayor de hombres que de mujeres, sin embargo, casi se aprecia equitativa. (Ver gráfica 2)



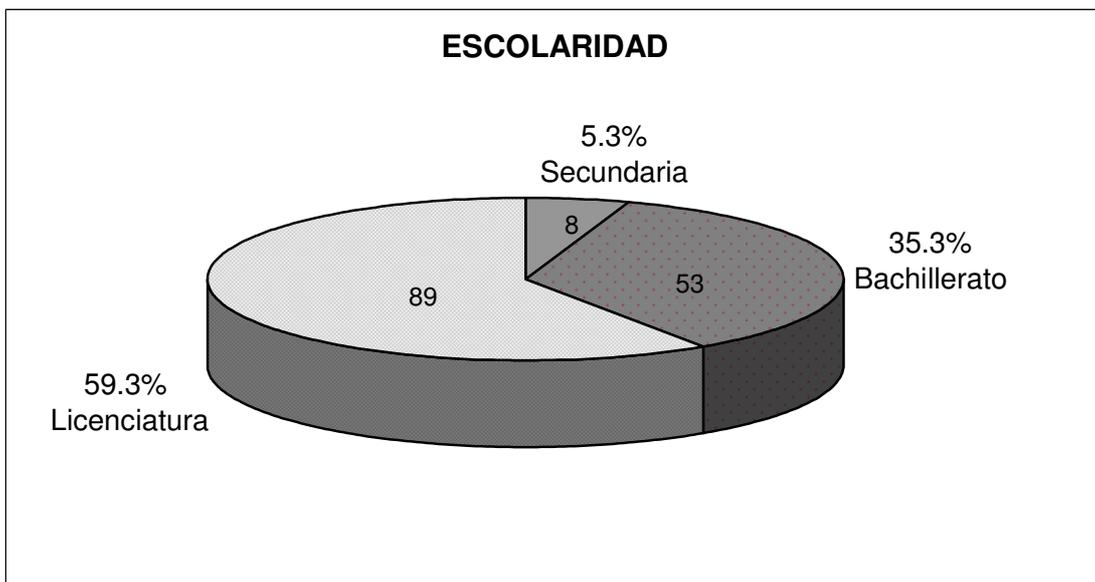
Gráfica 2. Frecuencia de hombres y mujeres en la muestra

La muestra está compuesta de una población soltera, casada y divorciada. No obstante, en su mayoría son solteros.



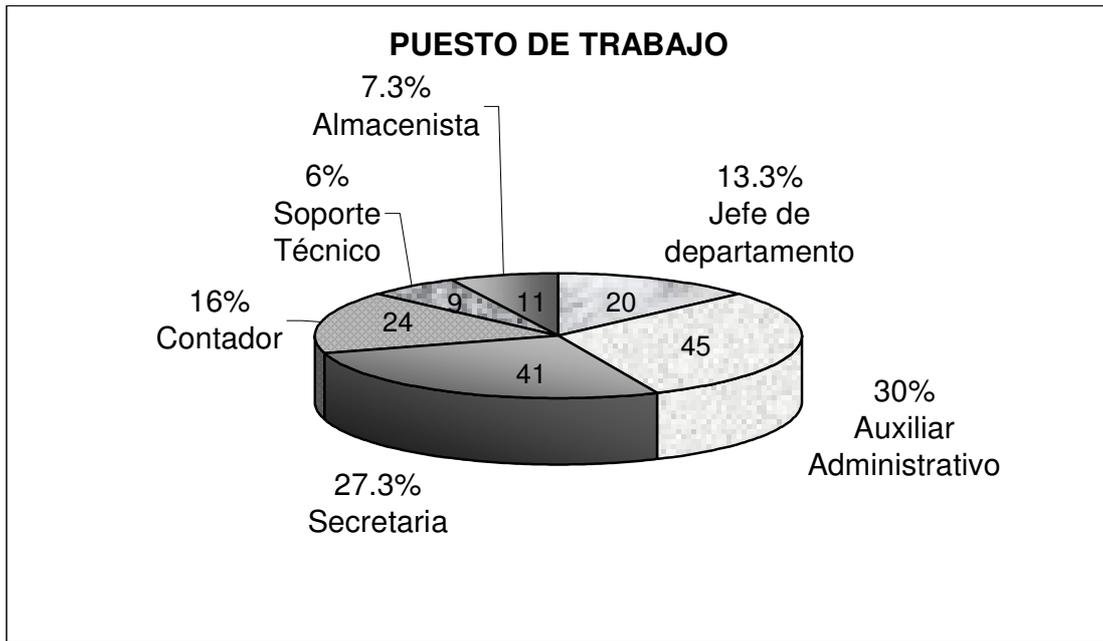
Gráfica 3. Frecuencia de la variable “estado civil” en la muestra.

La muestra presenta un grado máximo de estudios de licenciatura y un mínimo de secundaria. La primera de ellas es la que prevalece, lo que probablemente establezca cierta influencia en los resultados posteriores.



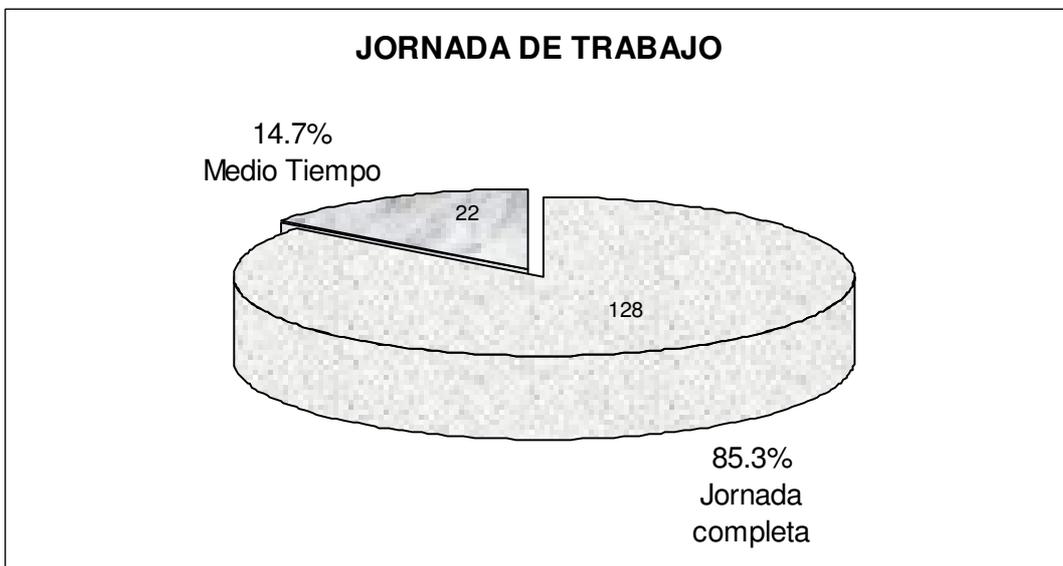
Gráfica 4. Frecuencia de la escolaridad en la muestra.

La empresa seleccionada para realizar la investigación cuenta en su mayoría con puestos administrativos, algunos de los cuales y con los que se trabajó se ejemplifican en la Gráfica 5.



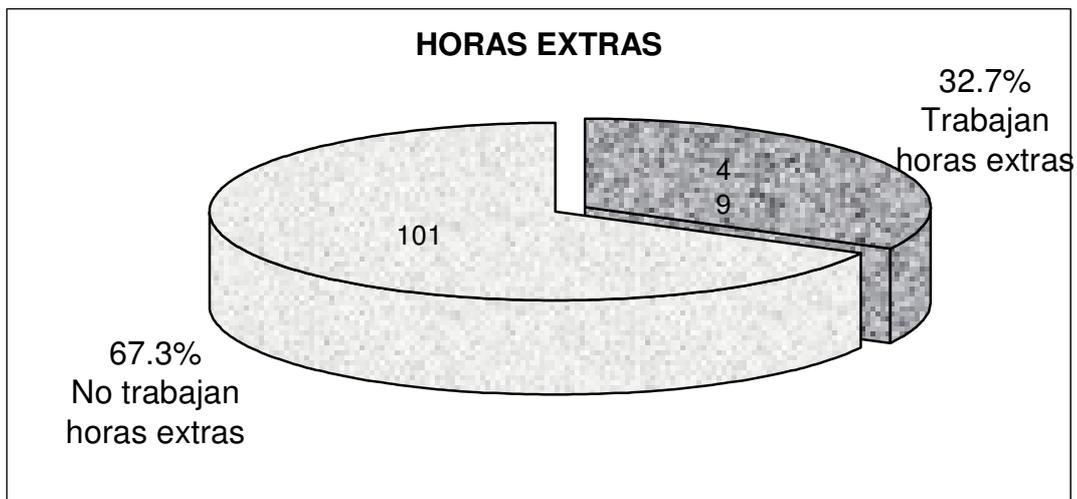
Gráfica 5. Distribución por frecuencias de la variable "puesto" en la muestra.

En la empresa donde se llevó a cabo la investigación, dadas sus políticas se permite la existencia de dos horarios de trabajo (jornada completa y medio tiempo), en relación a esta variable la muestra se comportó tal y como se ejemplifica en la Gráfica 6.



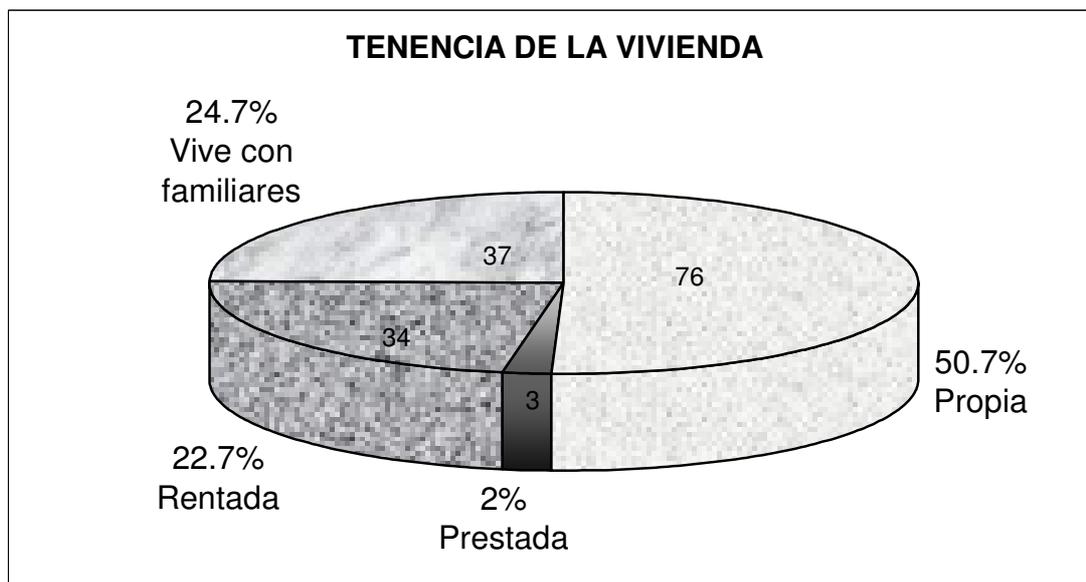
Gráfica 6. Frecuencia de la jornada de trabajo en la muestra.

La mayoría de las personas que componen la muestra no trabajan horas extras, sin embargo el 32.7% de la misma si lo hace. Las principales razones por las cuales estas personas deciden permanecer en su centro de trabajo después de su jornada laboral son: 1) su cantidad de trabajo lo demanda o bien 2) su horario (medio tiempo) se los permite. (Ver Gráfica 7)

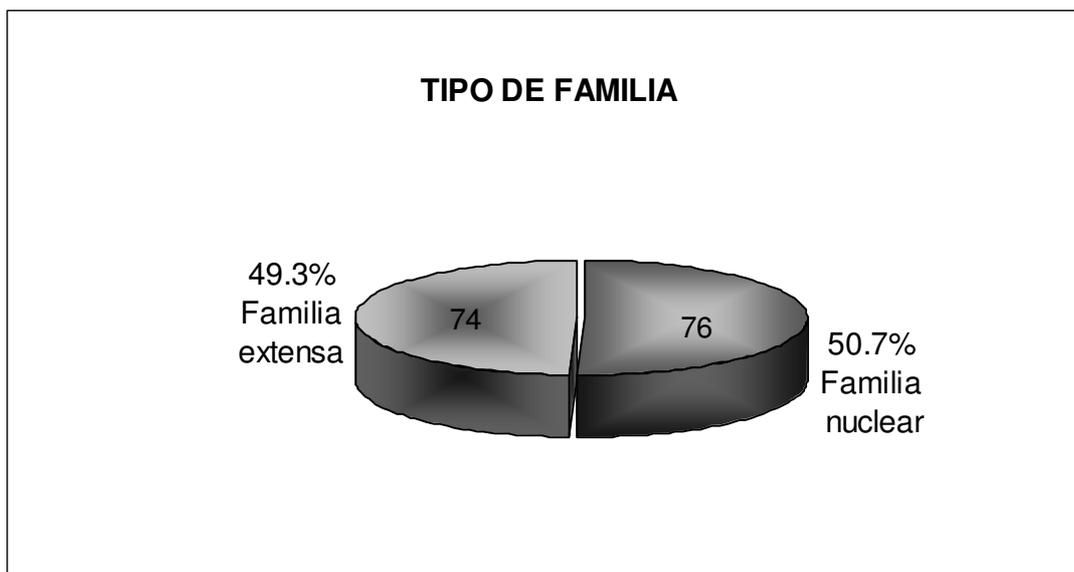


Gráfica 7. Distribución por frecuencia de las horas extras trabajadas por la muestra.

La mayoría de las personas que participaron en la investigación (50.7%) habitan una casa propia mientras que sólo el 2% de la muestra lo hace en una vivienda prestada. (Ver gráfica 8)

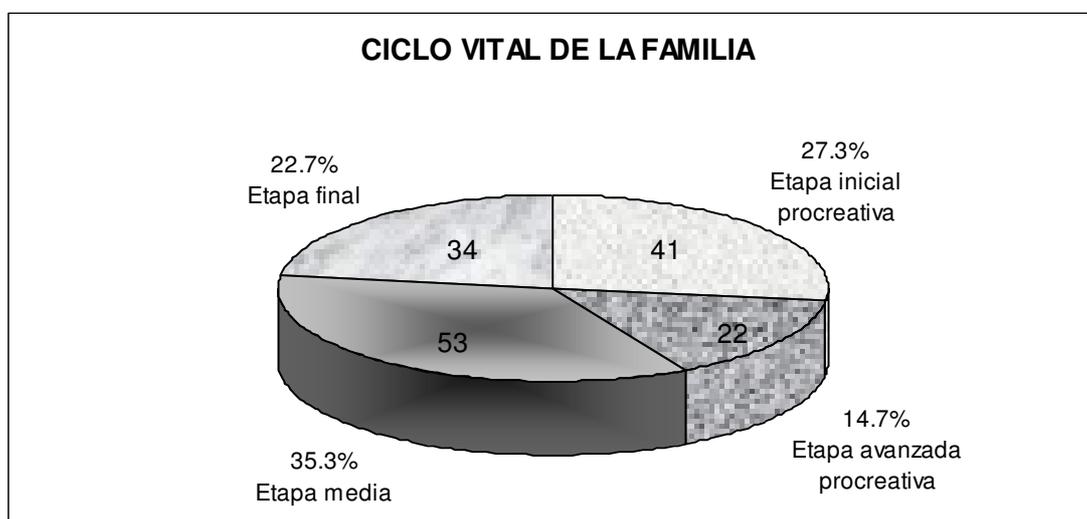


Gráfica 8. Distribución por frecuencia de la tenencia de la vivienda en la muestra. En cuanto a la tipología familiar el 50.7% de la muestra reporta pertenecer a una familia nuclear mientras que el porcentaje restante ha pasado ya a formar una familia del tipo extensa. (Ver gráfica 9)



Gráfica 9. Frecuencia del tipo de familia en la muestra.

La muestra presenta una tendencia hacia la “Etapa familiar media” (35.35%), que según la categorización de Luis Leñero (1981) indica que el sujeto participante pertenece a una familia que tiene de dieciséis a veinticinco años de haberse constituido. Mientras que el porcentaje menor (14.7%) corresponde a la “Etapa avanzada procreativa”, es decir pertenecen a familias que tienen un máximo de cinco años de haberse formado. (Ver gráfica 10)



Gráfica 10. Frecuencia del ciclo vital de la familia en la muestra poblacional.

6.2 Relación estrés laboral-familia.

En esta sección se revisarán los resultados que ayuden a explicar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia. Lo anterior se hará respondiendo a la interrogante de si ¿existe o no relación entre el estrés laboral y las

relaciones interpersonales con la familia?; partiendo de la suposición de que algunas de las subescalas de los instrumentos utilizados pueden estar influyendo directamente en dicha relación.

Mediante la aplicación de un Coeficiente de Correlación de Pearson (r) se llegó a la conclusión de que efectivamente existe una relación entre las dos variables analizadas (estrés laboral y relaciones interpersonales con la familia), es decir, se acepta la hipótesis alterna. Sin embargo, dicha relación no se presenta en todas las subescalas que comprende la “Escala de clima familiar” (Moss, Moos y Trickett, 1981), sino sólo en algunas de ellas, es decir sólo en las subescalas que se mencionan a continuación y que serán explicadas más adelante.

- Cohesión familiar.
- Autonomía familiar.
- Actuación familiar.
- Organización familiar.

Además es importante mencionar que los resultados aquí encontrados pueden ser generalizados a la población pues, existe el 95% de que la correlación sea verdadera, ya que se utilizó un coeficiente de significancia del 0.05.

La primer subescala en donde se encontró relación fue en la llamada “Cohesión”, en este caso el tipo de correlación es negativa, tal y como se puede apreciar en la Tabla 1.

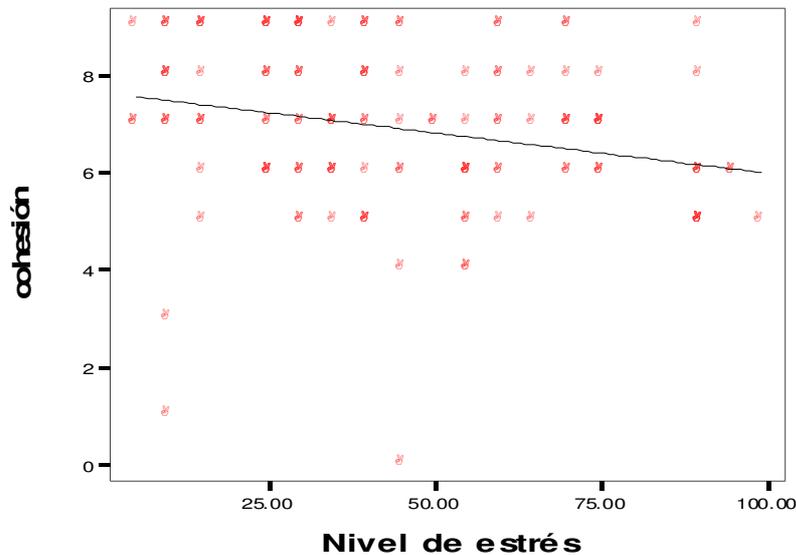
Correlations

		Centil	cohesion
Centil	Pearson Correlation	1	-.256
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	150	150
co	Pearson Correlation	-.256	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 1. Correlación entre el nivel de estrés de la muestra y la subescala de cohesión familiar.

Puesto que la correlación que muestra la Tabla 1 es negativa se puede mencionar que, los miembros de familias que presentan un mayor grado de compenetración y apoyo tienen un menor nivel de estrés dentro de sus lugares de trabajo, es decir, el apoyo que reciben de sus familias es fundamental para poder tomar nuevos retos y percibirse con más confianza de alcanzar metas con un menor grado de presión, puesto que el soporte de la pareja o miembros de la familia respalda la confianza de los sujetos en el trabajo. La premisa de que a mayor cohesión familiar menor nivel de estrés laboral se aprecia en la Gráfica 11.



Gráfica 11. Correlación entre el estrés laboral y cohesión familiar.

La subescala de autonomía familiar también presenta una relación importante con la presencia del estrés en el ámbito laboral. En este caso la correlación es negativa, tal y como se aprecia en la Tabla 2.

Correlations

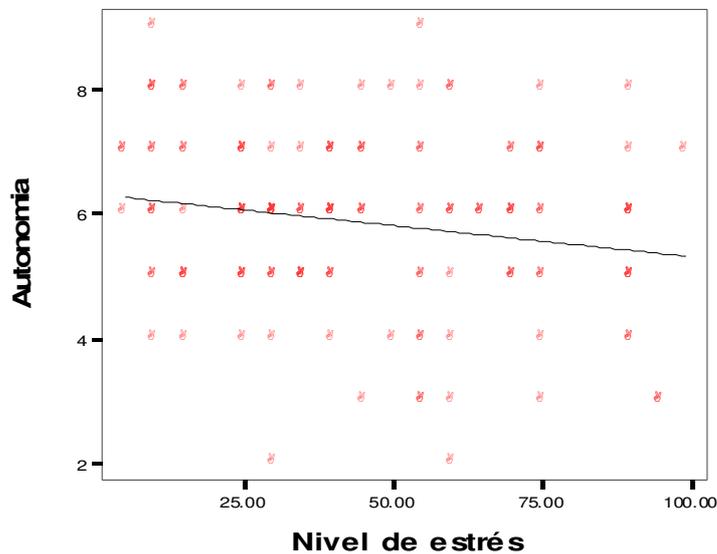
		Centil	Autonomia
Nivel de estres (Centil)	Pearson Correlation	1	-.182
	Sig. (2-tailed)		.026
	N	150	150
Autonomia	Pearson Correlation	-.182	1
	Sig. (2-tailed)	.026	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 2. Correlación entre la autonomía familiar y el estrés laboral.

Según la Tabla 2 cuando los miembros de las familias son seguros de sí mismos, toman sus propias decisiones y son autosuficientes el estrés laboral no les afecta a diferencia de las personas inseguras y con pocas capacidades para valerse por sí mismos. Dicho resultado es congruente al evocar a miembros de familias nucleares (familias de origen) pues no tienen una responsabilidad conyugal, sin embargo, no hay diferencias entre el estado civil lo que indica que, aún las personas casadas pero autónomas, es decir, que compartan responsabilidades equitativas tanto familiares como laborales con su familia tienen mayores posibilidades de enfrentar con éxito las

demandas laborales. El indicio de que a mayor autonomía menor nivel de estrés se presenta en la Grafica 12.



Gráfica 12. Correlación entre el estrés laboral y autonomía familiar.

Así mismo, la subescala de “actuación” también se ve relacionada con el estrés laboral, puesto que se presenta una correlación negativa entre ambas variables. Esto se muestra en la Tabla 3.

Correlations

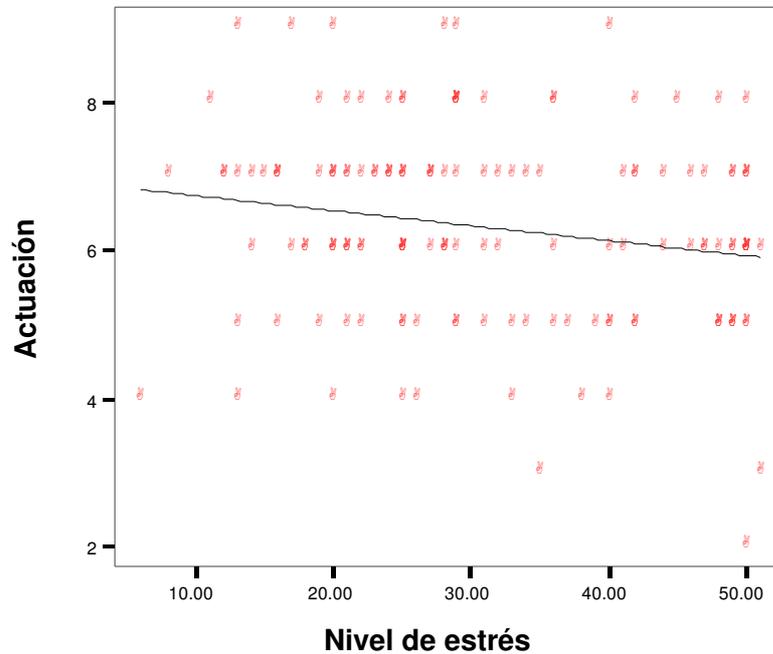
		Actuacion	Centil
Actuacion	Pearson Correlation	1	-.189
	Sig. (2-tailed)		.021
	N	150	150
Nivel de estres (centil)	Pearson Correlation	-.189	1
	Sig. (2-tailed)	.021	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 3. Correlación entre el estrés laboral y la actuación familiar.

Partiendo de la Tabla 3 se deduce que cuando los miembros que componen una familia fomentan actividades como las laborales o las académicas a través de la vida en común, entonces es menos impactante el estrés laboral en el sujeto. Es decir, cuando en conjunto la familia apoya las actividades de sus miembros bajo una estructura orientada a la acción o la competencia, dichos sujetos se ven menos

afectados por las demandas extremas de la atmósfera laboral. La premisa anterior se observa en la Gráfica 13.



Gráfica 13. Correlación entre la actuación familiar y el estrés laboral.

La última de las subescalas que mostró relación con el estrés laboral es la de “organización”, ésta es una correlación negativa entre ambas variables, tal y como se indica en la Tabla 4.

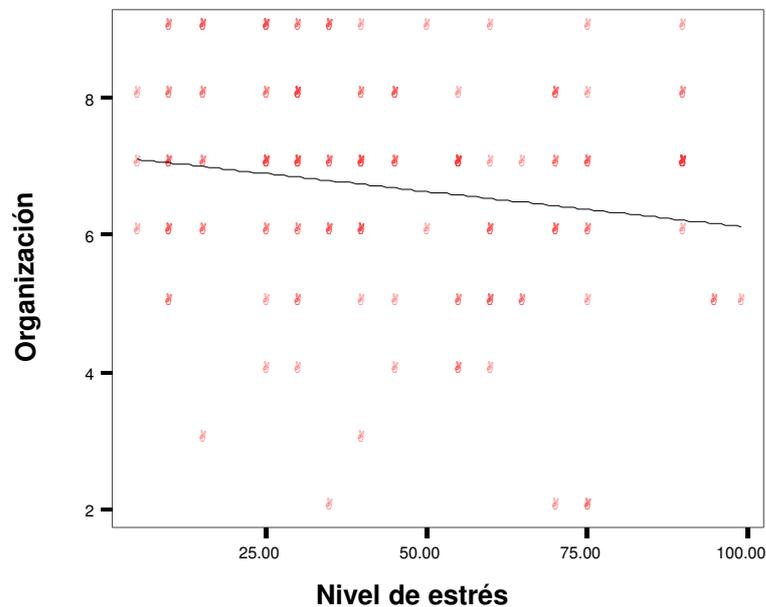
Correlations			
		Or	Nivel de estrés (centil)
or	Pearson Correlation	1	-.165
	Sig. (2-tailed)		.043
	N	150	150
Centil	Pearson Correlation	-.165	1
	Sig. (2-tailed)	.043	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 4. Correlación entre el estrés laboral y la organización familiar.

Según la Tabla 4 cuando hay una clara organización y estructura al interior de la familia con la planificación de las actividades y responsabilidades de la misma, existe una menor probabilidad de que los miembros de la familia se vean afectados por el estrés que emane de sus centros de trabajo. Por ejemplo, según la literatura, las familias o parejas que se ven involucradas en la “doble jornada” indican no tener un control en sus actividades y por tanto, mayor estrés. Por tal motivo, el resultado

obtenido es congruente en ese sentido. La Gráfica 14 muestra que la existencia de organización familiar disminuye el estrés laboral.



Gráfica 14. Correlación entre el estrés laboral y la organización familiar.

Entre las variables familiares que no influyeron significativamente en el estrés laboral se encuentran: expresividad, conflicto, intelectual-cultural, social-recreativo, moralidad-religiosidad y control. Sin embargo, con las relaciones expuestas anteriormente basta para aceptar la relación existente entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia.

6.3. Relación entre variables atributivas y familia/estrés laboral.

Se llevó a cabo una correlación entre las variables atributivas de las personas participantes en la investigación y sus puntuaciones en las escalas de clima familiar y de apreciación de estrés. Los datos obtenidos se expresan a continuación:

- **Edad:**

Dentro de la muestra se observó una correlación positiva entre la edad de los sujetos y la subescala “Intelectual-cultural familiar” (Ver Tabla 5). Es decir, que los miembros de la familia que cuentan con mayor edad fomentan más las actividades políticas, sociales, intelectuales y culturales al interior de la misma que aquellos miembros que tienen una menor edad. Éste resultado apoya el expuesto en el apartado anterior que indica que un desarrollo personal fomentado por la familia reduce la presencia del estrés laboral.

Correlations

		edad	inte/cultur
edad	Pearson Correlation	1	.190
	Sig. (2-tailed)		.020
	N	150	150
inte/ cultur	Pearson Correlation	.190	1
	Sig. (2-tailed)	.020	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 5. Correlación entre la edad del sujeto y las actividades intelectuales/culturales de la familia.

Entre variables como la edad del sujeto y la organización familiar también se presenta una correlación, en este caso negativa. (Ver Tabla 6). Es decir, que los miembros de la familia con mayor edad darán una mayor importancia a la organización, planificación y estructura de las actividades y responsabilidades de la familia. En este caso, gracias a los resultados expuestos en el apartado anterior, se puede inferir que las personas con mayor edad pueden presentar un menor grado de estrés en su campo laboral.

Correlations

		edad	organización
edad	Pearson Correlation	1	-.173
	Sig. (2-tailed)		.034
	N	150	150
orga	Pearson Correlation	-.173	1
	Sig. (2-tailed)	.034	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 6. Correlación entre la edad del sujeto y la organización familiar.

- **Años de casados:**

Se correlacionaron negativamente variables como actuación familiar y años de casados de los sujetos participantes en dicha circunstancia (N=65). Lo anterior indica que cuando la pareja tiene más años de casados la importancia que se da a actividades como la escuela o el trabajo va decayendo. Lo anterior permite complementar lo primeramente ilustrado, es decir, efectivamente ésta estructura familiar orientada a la competitividad y logro de objetivos disminuye el estrés laboral, no obstante esto va cambiando a medida que la pareja va creciendo dentro del ciclo familiar. La correlación entre variables se aprecia en la Tabla 7.

Correlations

		Actuación	años de casados
Actuación	Pearson Correlation	1	-.327
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	150	65
Años de casados	Pearson Correlation	-.327	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	65	65

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 7. Correlación entre años de casados y actuación familiar.

Otra correlación existente entre los datos arrojados por la muestra es la que se da de manera negativa entre variables como años de casados de las personas participantes en dicho estado (N=65) y la organización familiar. (Ver Tabla 8). Es decir, a medida que la pareja crece en el ciclo familiar la importancia que se da a una clara organización para planificar actividades y responsabilidades al interior de la familia se ve afectada. Esto parece ser congruente en el sentido de que el porcentaje mayor (35.35%) dentro de la frecuencia del "Ciclo vital familiar" (Ver Gráfica 10) pertenece a la etapa familiar media, es decir, está compuesta por hijos adolescentes o bien adultos que incluso, han comenzado a casarse, por tal motivo, las actividades que anteriormente se planificaban en familia ahora han empezado a desperdigarse dado el hecho de las ocupaciones personales de cada uno de los miembros de la familia, frenando así su organización familiar.

Correlations

		Años de casados	Organización
Años de casados	Pearson Correlation	1	-.397
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	65	65
organi	Pearson Correlation	-.397	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	65	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 8. Correlación entre los años de casados y la organización familiar.

- **Sueldo:**

Por otra parte se encontró que a medida que los ingresos económicos de los miembros de la familia son superiores entonces también aumenta la posibilidad de participar activamente en actividades tanto sociales como recreativas, es decir existe una correlación positiva entre ambas variables. (Ver Tabla 9). Lo que indica que el sueldo en la carrera profesional de un trabajador es importante pues, a medida que

éste es mayor se tendrán mayores oportunidades de convivencia familiar dado que podrán solventarse satisfactoriamente las actividades que se deseen realizar.

Correlations

		sueldo	Social_ recreativo
sueldo	Pearson Correlation	1	.197
	Sig. (2-tailed)		.016
	N	150	150
Social_ recreativo	Pearson Correlation	.197	1
	Sig. (2-tailed)	.016	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 9. Correlación entre el sueldo y las actividades sociales-recreativas de la familia.

- **Monto de gastos en el hogar:**

Existe una correlación positiva entre variables como el monto de gastos en el hogar y la actuación familiar (Ver Tabla 10). Es decir, cuando dentro de la familia se requieren ingresos elevados pues los gastos son proporcionales, entonces la pareja o bien la familia completa estimula al sujeto para desempeñarse exitosamente dentro de las actividades laborales, con la finalidad de que éste consiga las metas y objetivos propuestos a fin de poder así, solventar las cuestiones monetarias en casa. La familia considera que apoyando a uno de sus miembros éste alcanzará un mejor puesto de trabajo y por ende una mejor posición económica resolviéndose así sus conflictos financieros.

Correlations

		Actuacion	gastos
Actuacion	Pearson Correlation	1	.167
	Sig. (2-tailed)		.041
	N	150	150
gastos	Pearson Correlation	.167	1
	Sig. (2-tailed)	.041	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 10. Correlación entre el monto de gastos en el hogar y la actuación familiar.

- **Número de hermanos en la familia:**

Se encontró una correlación negativa entre el número de hermanos existentes en una familia y las actividades sociales/recreativas de la misma. (Ver Tabla 11). Por tanto, a medida que la familia está compuesta por un número mayor de miembros se reduce el fomento a la realización de actividades relacionadas con el ámbito social o

recreativo. La causa bien pudiera inferirse, es decir, dada la extensión de la familia, primero se tienen que cubrir las necesidades primarias para posteriormente darle cabida a distracciones o diversiones.

Correlations

		#hermanos	Social_ recreativo
#hermanos	Pearson Correlation	1	-.163
	Sig. (2-tailed)		.047
	N	150	150
Social_recreativo	Pearson Correlation	-.163	1
	Sig. (2-tailed)	.047	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 11. Correlación entre el número de hermanos en una familia y la actividad social-recreativa de la misma.

El número elevado de hermanos no sólo influye en las actividades recreativas de la familia sino también en el grado de control de la misma. Es decir, la correlación negativa entre dichas variables (Ver Tabla 12) indica que la extensión familiar afecta la dirección de la vida en común, pues la familia deja de atenerse a las reglas y procedimientos establecidos al interior del hogar, viéndose incluso afectada su estabilidad.

Correlations

		#hermanos	Control
#hermanos	Pearson Correlation	1	-.184
	Sig. (2-tailed)		.024
	N	150	150
Control	Pearson Correlation	-.184	1
	Sig. (2-tailed)	.024	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 12. Correlación entre el número de hermanos en una familia y el control familiar.

- **Número de hijos:**

Así mismo, se evidencia una relación entre el número de hijos que tiene una familia y el grado de autonomía familiar (Ver Tabla 13). Lo anterior indica que, a medida que las parejas tienen un mayor número de hijos ellos como individuos ven golpeada su autonomía pues dejan de percibirse seguros de sí mismos o autosuficientes para poder tomar decisiones importantes. Dicha conexión permite evidenciar el conflicto trabajo-familia del cual se ha hablado anteriormente, pues aquí se observa el

desbordamiento de tensión de una esfera a la otra, ya que la persona al tener que dedicarse a más de un rol puede verse perturbado en ambas cuestiones.

Correlations

		# de Hijos	Autonomía
# de hijos	Pearson Correlation	1	-.187
	Sig. (2-tailed)		.022
	N	150	150
Autonomía	Pearson Correlation	-.187	1
	Sig. (2-tailed)	.022	
	N	150	150

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabla 13. Correlación entre el número de hijos de una familia y la autonomía de la misma.

A través de un análisis de varianza unidireccional (F) se deseaba conocer si entre las medias de las variables había diferencias significativas que de alguna manera se relacionaran con las variables centrales del estudio (estrés laboral y relaciones interpersonales con la familia). Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

- **Estado civil:**

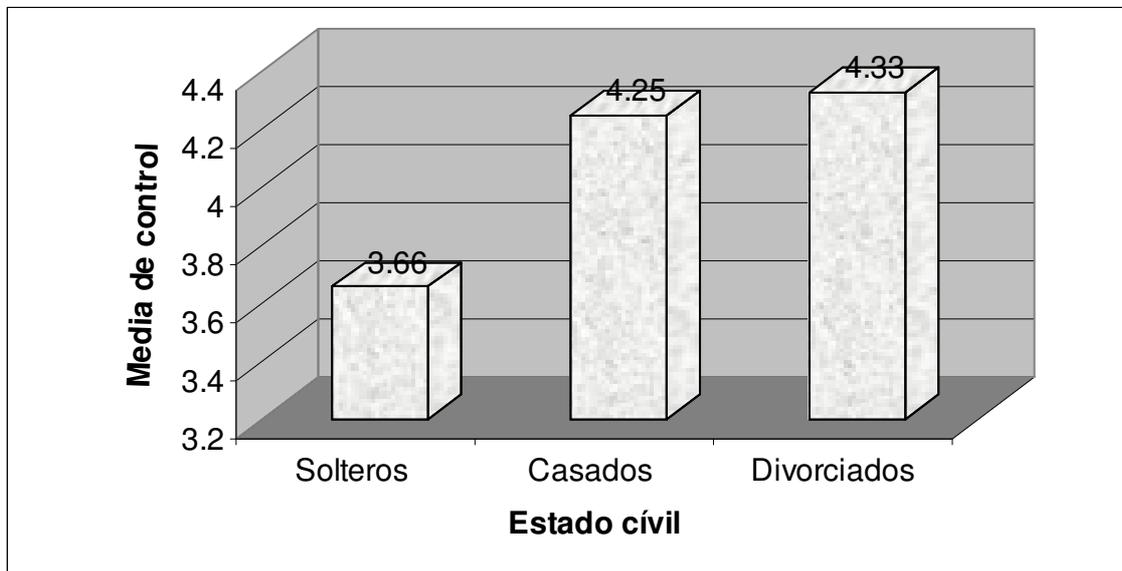
Analizando la variable “Estado civil”, es decir los grupos de sujetos solteros, casados y divorciados, se encontró que había diferencia de medias entre los grupos (Ver Tabla 14), pues la razón $F= 3.485$ siendo significativa en el nivel de 0.05 con un $\alpha=.033$. Concretamente la diferencia radica entre el grupo de solteros y divorciados. (Ver Gráfica 15). Es decir, se observa un mayor control familiar en las personas divorciadas que en las solteras, pues las primeras se apegan con mayor facilidad a las reglas o procedimientos establecidos que las segundas. Dicho resultado resulta congruente si se parte de la idea de que generalmente las personas divorciadas viven de manera independiente y requieren de cierto orden y responsabilidad para poder llevar a cabo las actividades cotidianas. No se pretende decir que las personas solteras carezcan de orden en sus acciones, sin embargo, las responsabilidades familiares y/o profesionales pueden ser menores y más fáciles de sobrellevar.

ANOVA

Control					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.239	2	6.620	3.485	.033
Within Groups	279.221	147	1.899		
Total	292.460	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 14. Diferencias entre el estado civil de la muestra en relación al control familiar.

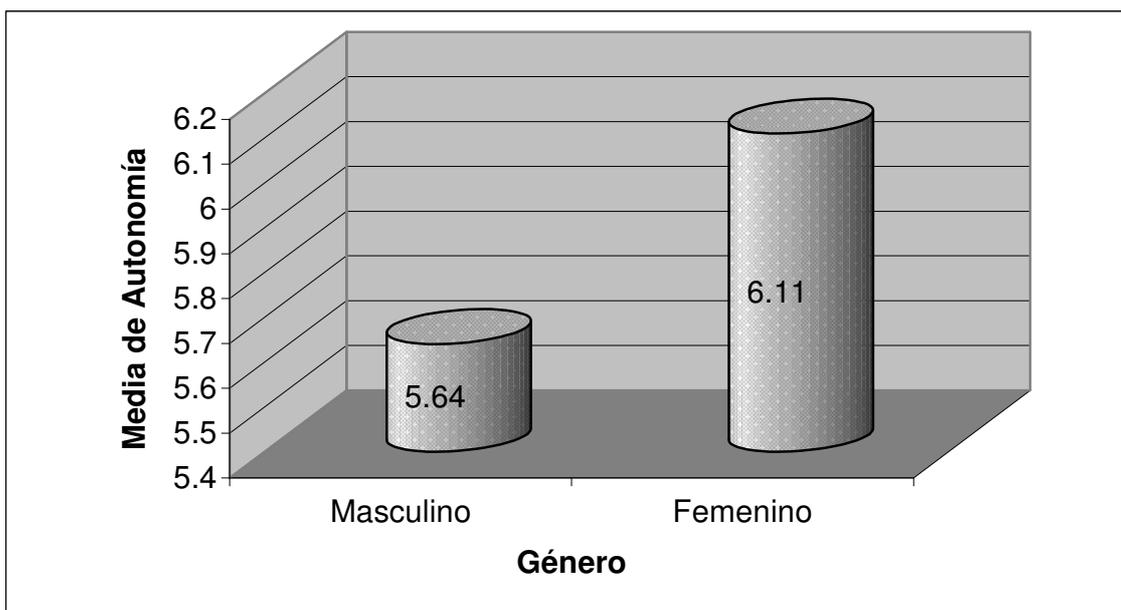


Gráfica

15. Relación entre el estado civil de la muestra y el control familiar.

- **Sexo:**

En cuanto al género se manifestó que las mujeres presentan una mayor autonomía que los hombres (Ver Gráfica 16), es decir son más capaces de valerse por sí mismas y tomar decisiones importantes a diferencia del género masculino. Actualmente la mujer se ha insertado activamente en el mundo laboral y por ello, recibe beneficios psicosociales y económicos que le permiten tener más control y seguridad sobre sus vidas y sus acciones pues, no sólo deben lidiar con sus responsabilidades profesionales sino también con aquellas inherentes a la mujer, como el cuidado de la casa y su familia. El resultado anterior se sustenta con una $F=4.452$ y un $\alpha=.037$ siendo éste significativo al nivel de 0.05 (Ver Tabla 15)



Gráfica 16. Relación entre el género y la autonomía.

ANOVA

Autonomia					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.274	1	8.274	4.452	.037
Within Groups	275.060	148	1.859		
Total	283.333	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 15. Diferencias entre hombres y mujeres en relación a la autonomía.

- **Escolaridad:**

Los grupos que conforman la variable de la escolaridad (secundaria, bachillerato y licenciatura) también muestran diferencias entre sus medias en relación con la escala social-recreativa pues, se obtuvo una $F = 4.156$ y un $\alpha = .018$ siendo éste significativo al nivel de 0.05 (Ver Tabla 16). Concretamente la diferencia radica en las personas que tienen un nivel de secundaria y aquellas que tienen una educación a nivel licenciatura, pues como se puede apreciar en la Gráfica 17 las personas con mayor grado de estudios tienen mayores posibilidades de participar en actividades de tipo social-recreativas. Lo anterior, puede obedecer al hecho de que generalmente las personas con mayor preparación académica tiene altas probabilidades de colocarse en un puesto de trabajo mejor remunerado a diferencia de quienes tienen un nivel académico más bajo, lo que les permite la posibilidad de participar en este tipo de actividades.

ANOVA

Social_recreativo					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	25.490	2	12.745	4.156	.018
Within Groups	450.803	147	3.067		
Total	476.293	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 16. Diferencias entre la escolaridad de la muestra en relación a las actividades social-recreativas.

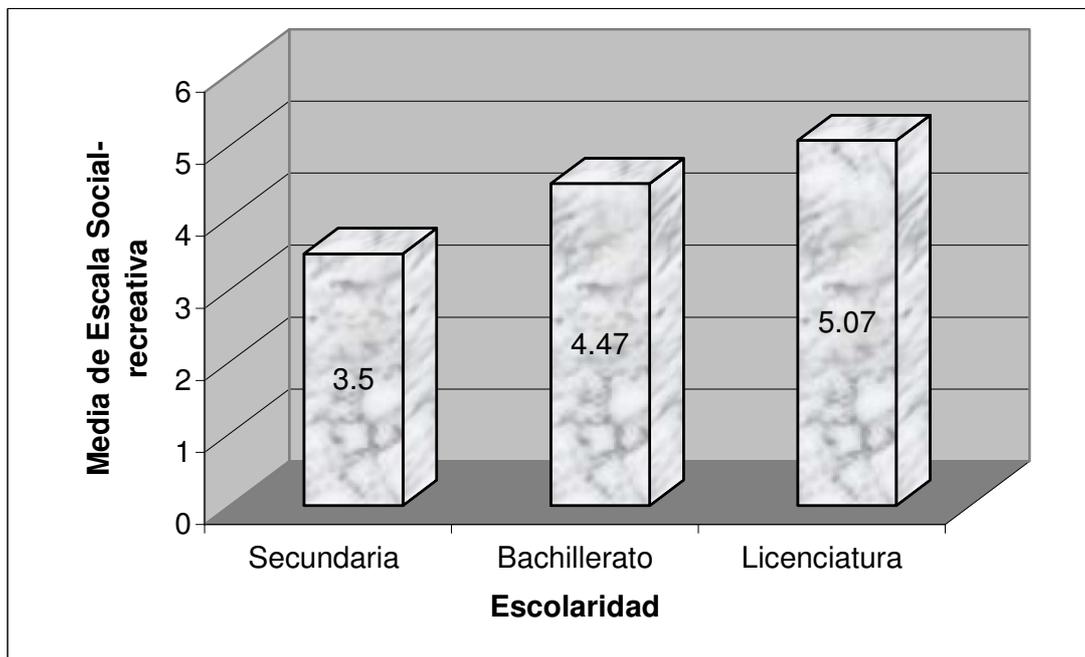


Tabla 17. Relación entre la escolaridad y las actividades social-recreativas.

- **Puesto de trabajo:**

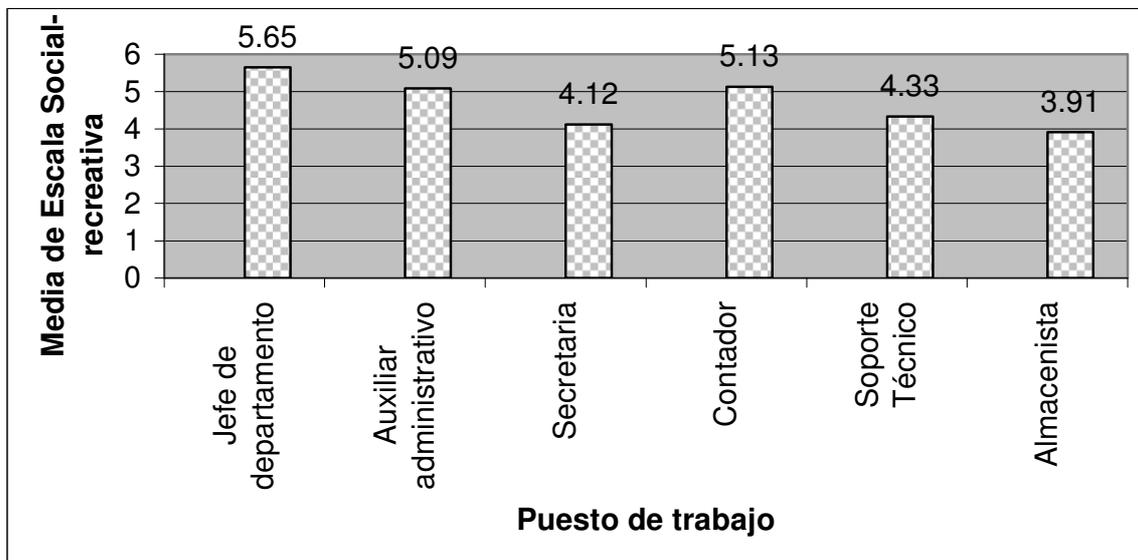
La escolaridad no es la única variable que presenta diferencias en sus medias en relación a la escala social-recreativa pues, también lo hace la variable “puesto de trabajo”, dado que se obtuvo una $F=3.391$ y un $\alpha=.006$ siendo éste significativo al nivel de 0.05 (Ver Tabla 17). Es decir, las personas que tienen el puesto de Jefe de departamento tienen mayores posibilidades de acudir o fomentar en su familia actividades social-recreativas a diferencia de los almacenistas o las secretarías (Ver Gráfica 18). Este resultado apoya el expuesto anteriormente pues, el jefe de departamento en la empresa donde se llevó a cabo la investigación, sin lugar a dudas tiene un nivel mínimo de licenciatura mientras que las secretarías generalmente presentan bachillerato y los almacenistas un nivel de secundaria.

ANOVA

Social_recreativo					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	50.175	5	10.035	3.391	.006
Within Groups	426.119	144	2.959		
Total	476.293	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 17. Diferencias entre el puesto de trabajo en relación a las actividades social-recreativas.



Gráfica 18. Relación entre el puesto de trabajo y las actividades social-recreativas

- **Jornada laboral:**

El horario de trabajo (jornada completa o medio tiempo) de los empleados participantes en la muestra, según el análisis de varianza, presenta diferencias en las medias en relación a escalas como la moralidad-religiosidad y cohesión, pues se presentó una $F=7.186$ (Ver Tabla 18) y otra de $F=7.165$ (Ver Tabla 19) respectivamente, ambas mostraban un $\alpha=.008$ siendo éste significativo al nivel de 0.05. Con lo anterior, se evidencia que: aquellas personas que trabajan sólo media jornada le dan una mayor importancia a prácticas y valores de tipo ético y religioso (Ver Gráfica 19). Así mismo, estas personas procuran que la familia permanezca compenetrada, con un nivel óptimo de comunicación y alejada de una interacción conflictiva, es decir fomentan la cohesión familiar (Ver Gráfica 20). Lo anterior se puede explicar partiendo de la premisa de que, la mayoría de las personas que trabajan medio tiempo son mujeres y con responsabilidades familiares, es decir, son mujeres que le dan una mayor relevancia a sus roles domésticos que a los profesionales, esperando educar a sus hijos bajo valores de unión familiar.

ANOVA

Moral_relig

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.029	1	17.029	7.186	.008
Within Groups	350.731	148	2.370		
Total	367.760	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 18. Diferencias entre la jornada laboral de los trabajadores en relación a valores morales-religiosos familiares.

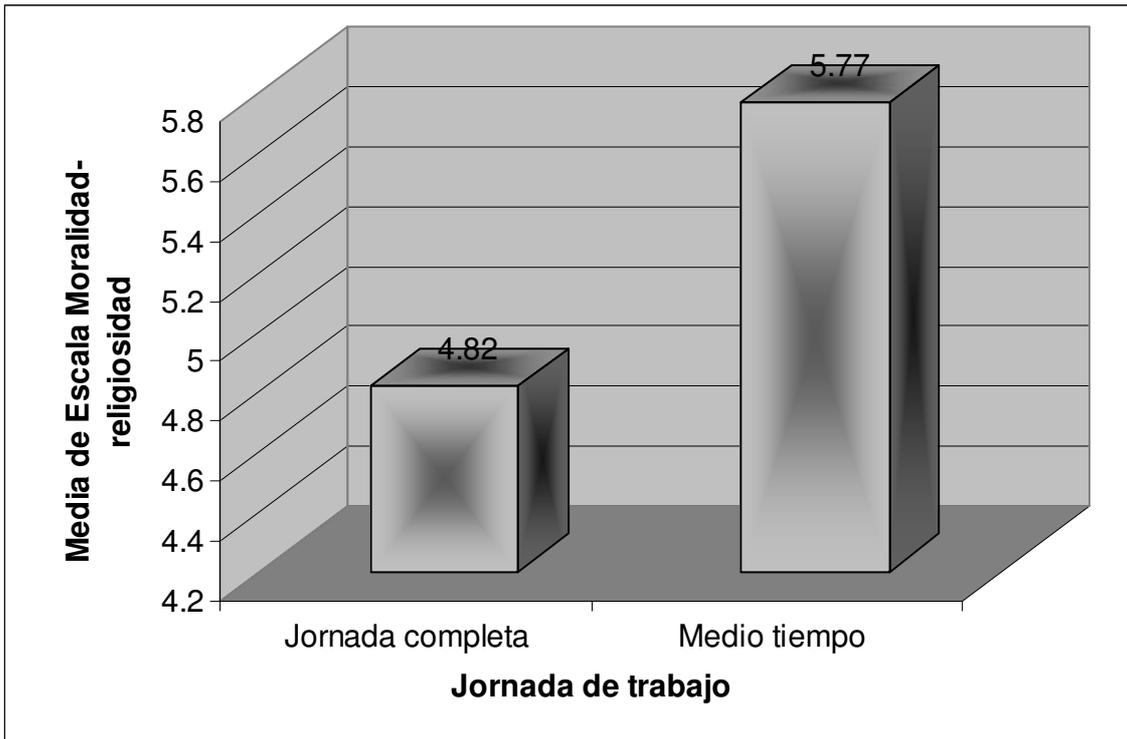
ANOVA

co

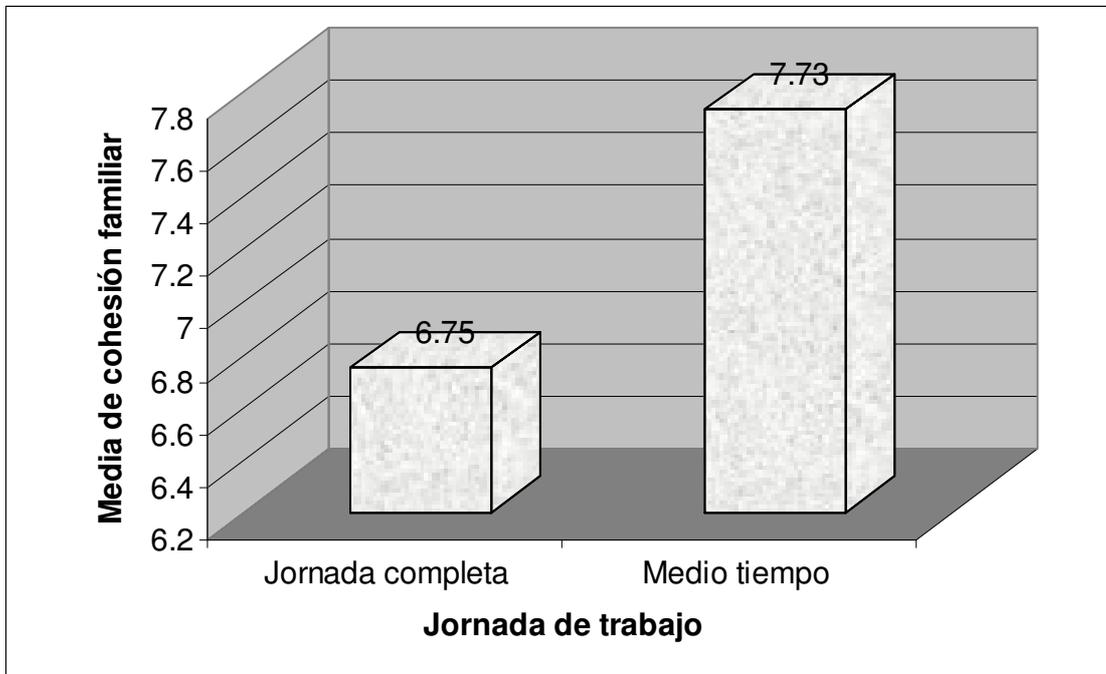
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.930	1	17.930	7.165	.008
Within Groups	370.364	148	2.502		
Total	388.293	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 19. Diferencias entre la jornada laboral de los trabajadores en relación a la cohesión familiar.



Gráfica 19. Relación entre la jornada de trabajo y los valores morales-religiosos en la familia.



Gráfica 20. Relación de la jornada de trabajo y la cohesión familiar.

- **Tipo de familia:**

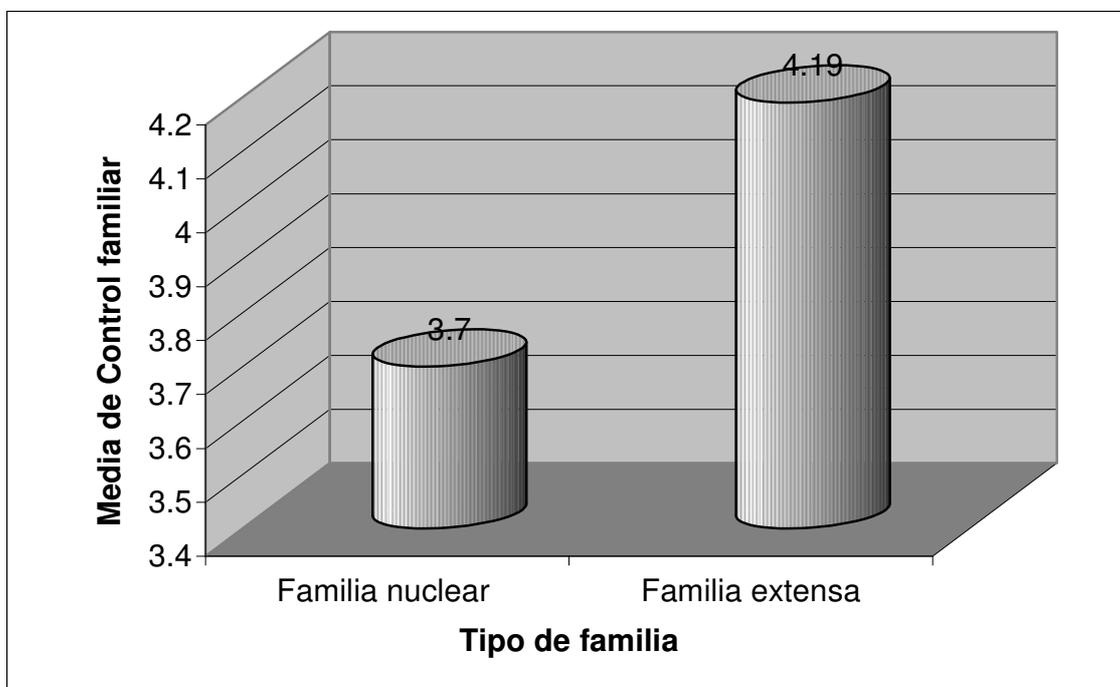
Las familias nucleares y las familias extensas presentan diferencias en sus medias en relación al control familiar tal y como lo muestra la Tabla 20 pues se obtuvo una $F=4.736$ y un $\alpha=.031$ siendo éste significativo al nivel de 0.05. Por tanto, se puede inferir que las familias extensas presentan un mayor control, es decir, procuran dirigir la vida familiar apegándose a reglas y procedimientos establecidos a diferencia de las familias nucleares. (Ver Gráfica 21). Posiblemente, las familiares recién formadas le dan más importancia a las normas de conducta pues, están conformadas de hijos pequeños que requieren de un ejemplo de vida a diferencia de las familias nucleares, en donde la mayoría de los integrantes ya son adultos capaces de tomar sus propias decisiones.

ANOVA

Control					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.069	1	9.069	4.736	.031
Within Groups	283.391	148	1.915		
Total	292.460	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 20. Diferencia entre familias extensas y nucleares en relación al control familiar.



Gráfica 21. Relación del tipo de familia y el control familiar.

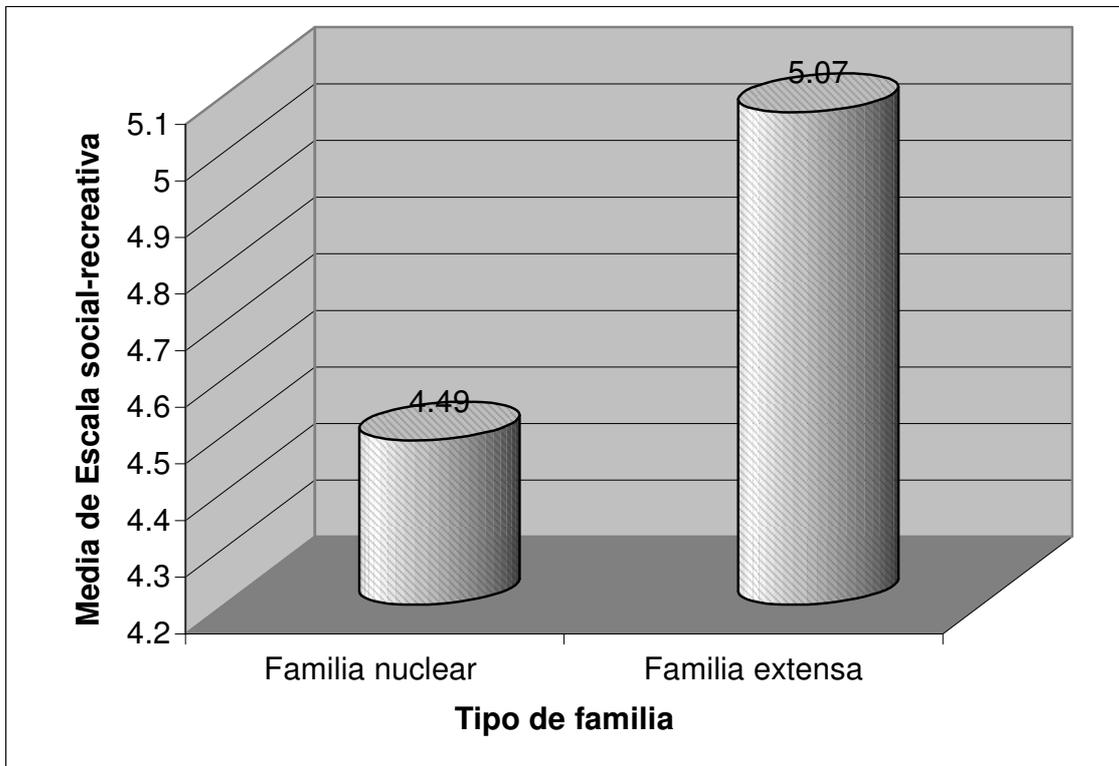
Así mismo, entre los grupos que componen el tipo de familia existen diferencias en relación a las actividades social-recreativas que realizan pues, según la Tabla 21 hay una $F=4.036$ y un $\alpha=.046$ siendo éste significativo con un nivel de 0.05. Es decir, las familias extensas fomentan más la participación en actividades del tipo social o recreativo a diferencia de las familias nucleares. (Ver Gráfica 22). Nuevamente el factor que pudiera estar haciendo la diferencia son los hijos ya que, a las familias recién formadas les interesa impulsar más el desarrollo de la familia a través de la vida y convivencia en común.

ANOVA

Social_recreativo					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.644	1	12.644	4.036	.046
Within Groups	463.649	148	3.133		
Total	476.293	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 21. Diferencias entre familias nucleares y extensas en relación a las actividades social-recreativas que realizan.



Gráfica 22. Relación entre el tipo de familia y las actividades social-recreativas que realizan.

- **Número de hermanos:**

El número de hermanos con los que cuenta una familia tiene influencia en varias variables; por ejemplo, existe diferencia entre sus medias en relación a la organización familiar (Ver Tabla 23) pues, se obtuvo una $F=2.483$ y un $\alpha=.026$ siendo éste significativo con un nivel de 0.05. Es decir, a familias con un mayor número de integrantes se les dificulta poder tener una clara organización de actividades y/o responsabilidades a diferencia de aquellas familias con un menor número de integrantes. Además resulta interesante destacar que tal y como se muestra en la Gráfica 24 la organización familiar decae cuando se tienen cuatro o seis hermanos aumentando cuando se cuenta con cinco hermanos. Sin embargo, parece existir una buena organización al interior del hogar en familias pequeñas sin hijos o con no más de tres de ellos.

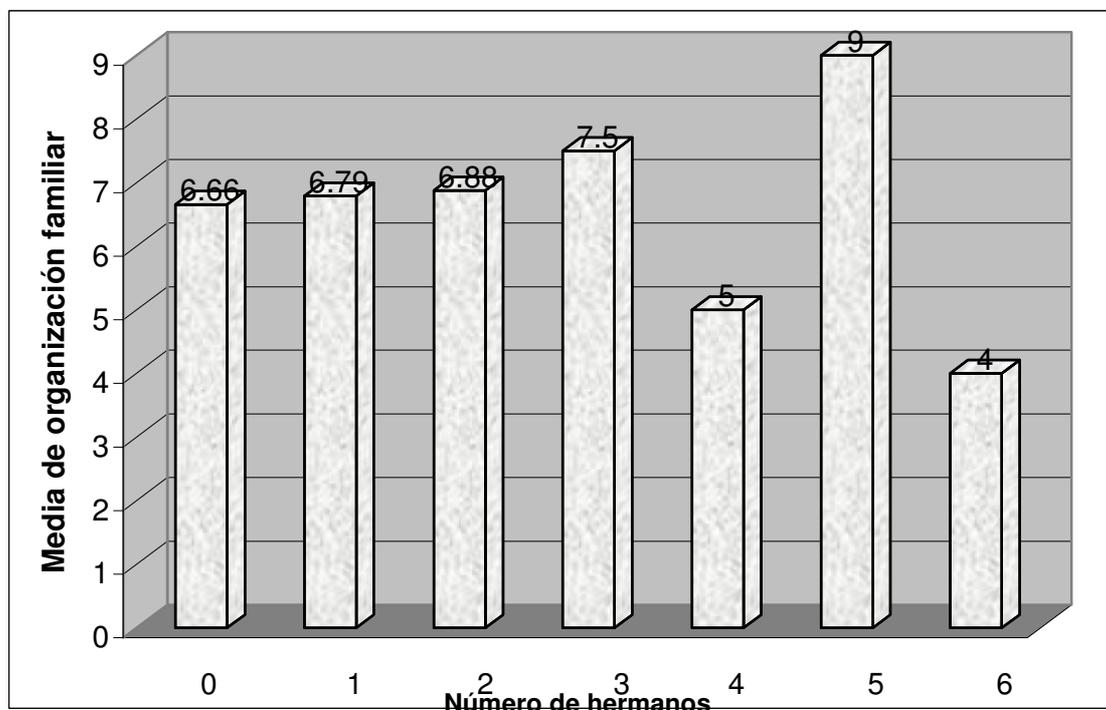
ANOVA

or

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	34.936	6	5.823	2.483	.026
Within Groups	335.338	143	2.345		
Total	370.273	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 22. Diferencias entre el número de hermanos que componen una familia en relación a la organización familiar.



Gráfica 23. Relación entre el número de hermanos y la organización familiar.

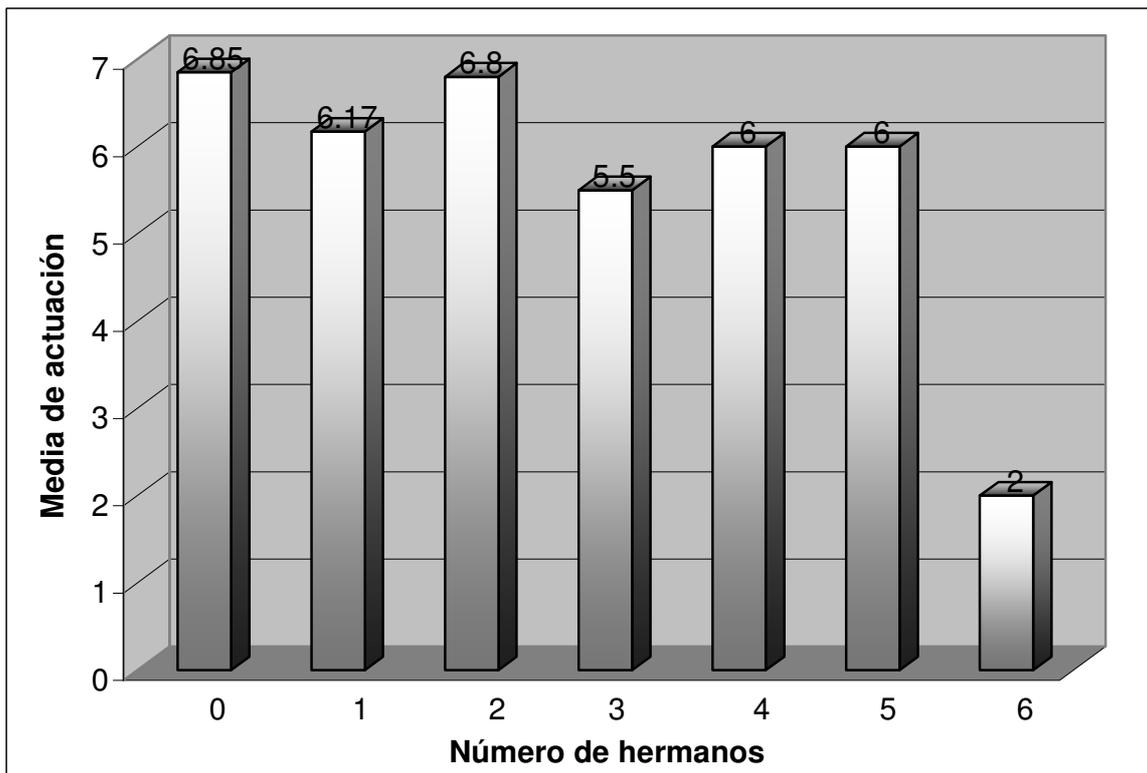
El número de hermanos con los que cuenta una familia también tiene relación en variables como la actuación familiar puesto que, se obtuvo una $F=3.175$ y un $\alpha=.006$ siendo éste significativo con un nivel de 0.05 (Ver Tabla 23). En este caso se puede asumir que, cuando hay un número elevado de hermanos, la importancia que la familia le da a procesos de desarrollo personal como pueden ser actividades escolares o profesionales decaen a diferencia de aquellas familias que cuentan con un número menor de integrantes. (Ver Gráfica 24)

ANOVA

Actuacion					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	29.891	6	4.982	3.175	.006
Within Groups	224.382	143	1.569		
Total	254.273	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 23. Diferencias entre el número de hermanos que componen una familia en relación a la actuación familiar.



Gráfica 24. Relación entre el número de hermanos que componen una familia y la cohesión familiar.

Otra variable que se encuentra influida por el número de hermanos que componen una familia es la de expresividad familiar pues, se obtuvo una $F=2.441$ y un $\alpha=.028$ siendo éste significativo al nivel de 0.05 (Ver Tabla 24). Esto indica que, la presencia

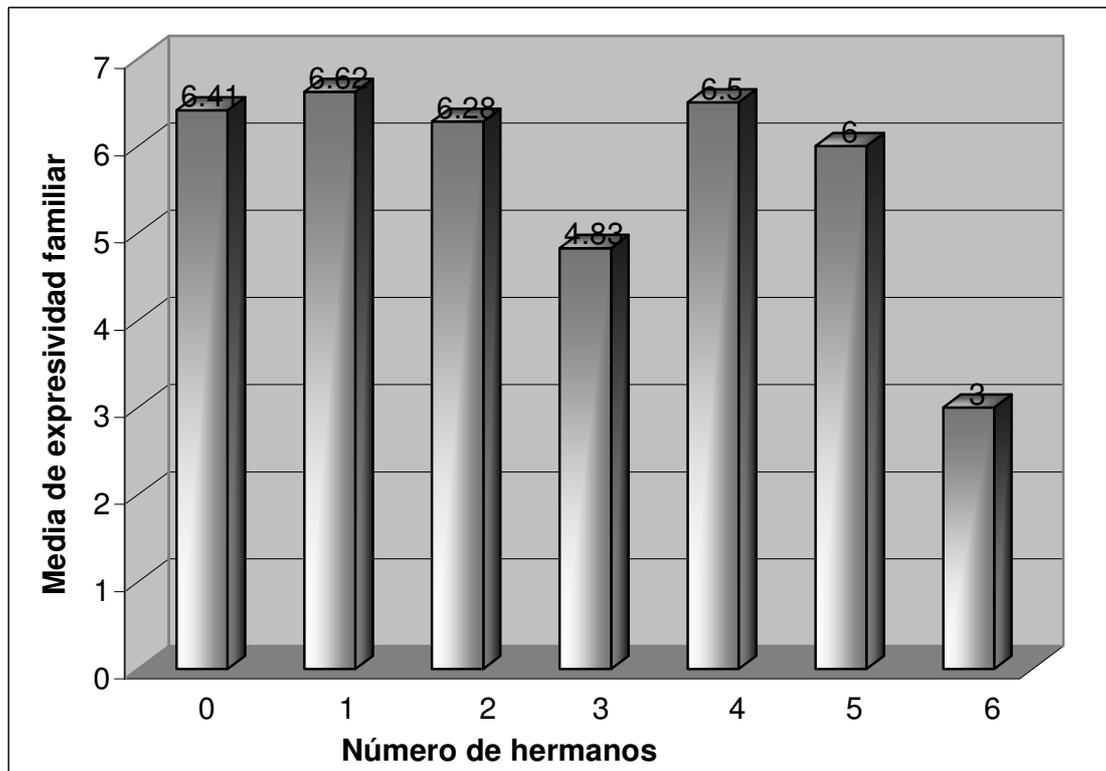
de más integrantes en la familia disminuye el grado en que se permite a los miembros actuar libremente y expresar directamente sus sentimientos a diferencia de aquellas familias que cuentan con un mínimo de ellos. (Ver Gráfica 25).

ANOVA

Expresividad					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	27.870	6	4.645	2.441	.028
Within Groups	272.103	143	1.903		
Total	299.973	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 24. Diferencias entre el número de hermanos que componen una familia en relación a la expresividad familiar.



Gráfica 25. Relación entre el número de hermanos y la expresividad familiar.

La cohesión familiar es otra variable que se ve afectada por la presencia de un mayor número de hermanos en la familia pues según la Tabla 25 existen diferencias entre las medias de los grupos obteniéndose una $F=4.792$ y un $\alpha=.000$ siendo éste último significativo a un nivel de .005. Esto quiere decir que, la comunicación y la libre expresión que permite a una familia estar compenetrada y apoyarse entre sí se ven

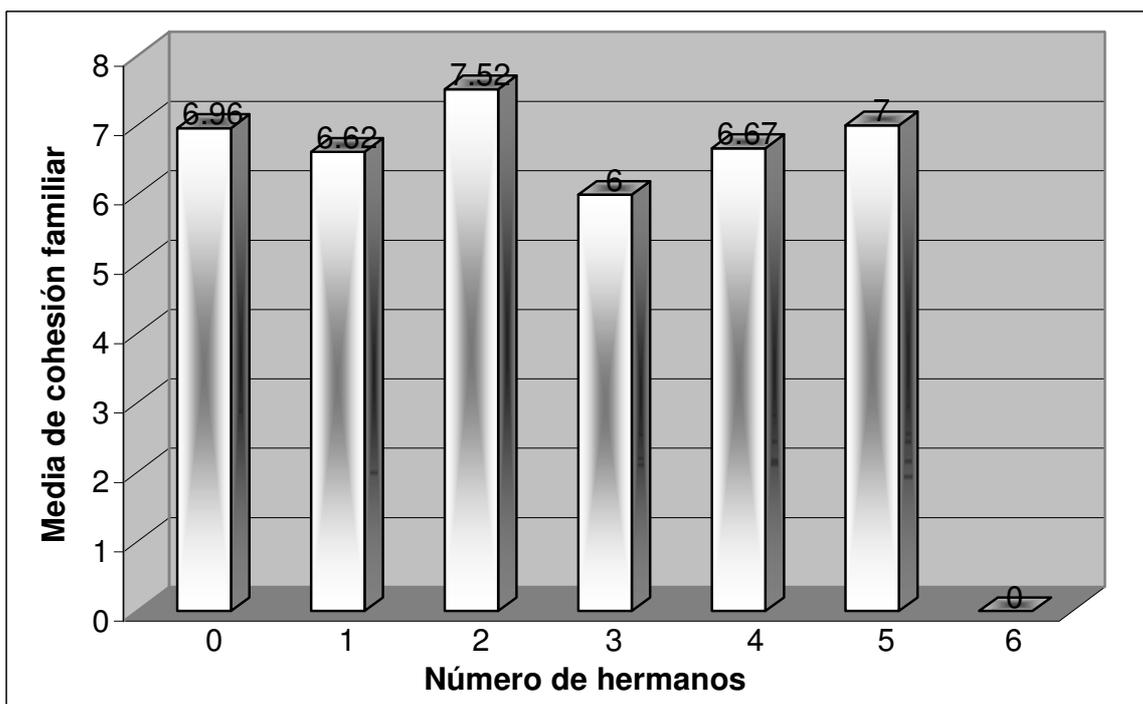
afectadas a medida que existe un mayor número de hermanos puesto que, un menor número de integrantes en la familia permite una constancia en la cohesión familiar. De hecho la existencia de seis hermanos o más anula la cohesión en la familia. (Ver Gráfica 26)

ANOVA

co					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	65.002	6	10.834	4.792	.000
Within Groups	323.291	143	2.261		
Total	388.293	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 25. Diferencias entre el número de hermanos que componen una familia en relación a la cohesión familiar.



Gráfica 26. Relación entre el número de hermanos y la cohesión familiar.

6.4 Relación del Ciclo vital de la familia (CVF) y familia/estrés laboral.

El Ciclo vital de la familia (CVF) muestra diferencias entre los grupos que lo componen en más de una variable, la primera de ellas es la de control, pues como lo evidencia la Tabla 26 se obtuvo un alfa significativo en relación al nivel de 0.05. Por su parte, la Gráfica 27 indica que la etapa avanzada procreativa tiene un mayor control al interior de sus familias a diferencia de aquellas que se encuentran en la

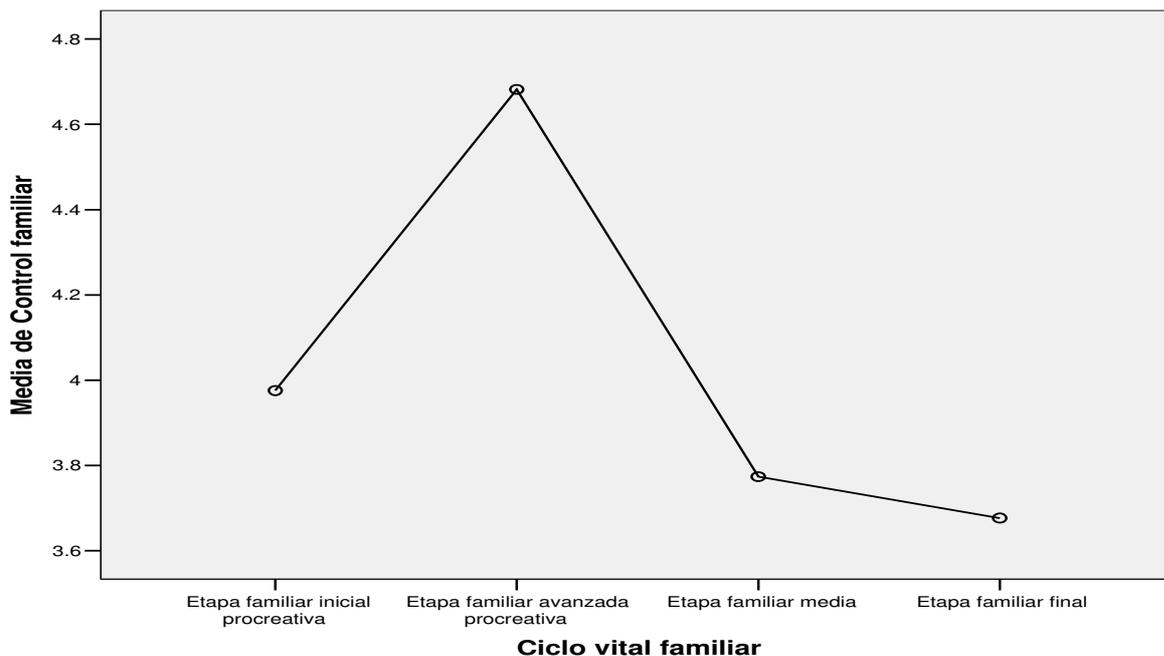
etapa final. Lo anterior, puede explicarse si se toma en cuenta que la etapa avanzada procreativa es particular de familias prácticamente recién formadas y en donde los hijos cuentan con edades pequeñas por tanto, les es más sencillo apegar a las reglas o procedimientos que se establecen en relación al buen funcionamiento y organización de la familia en relación con aquellos núcleos familiares que se ubican en la última etapa puesto que, sus integrantes generalmente son hijos que ya han comenzado a formar sus propias familias.

ANOVA

Control					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15.987	3	5.329	2.814	.041
Within Groups	276.473	146	1.894		
Total	292.460	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 26. Diferencias entre las etapas del ciclo vital de la familia en relación al control familiar.



Gráfica 27.

Relación entre las etapas del ciclo vital de la familia y el control familiar.

Otra variable que se ve afectada en relación a la diferencia de medias existentes en el Ciclo vital de la familia (CVF) es la de Moralidad-religiosidad pues como se puede apreciar en la Tabla 27 se obtuvo un alfa significativo en relación al nivel de 0.05. Así mismo, la Gráfica 28 muestra que las familias que se encuentran en una Etapa avanzada procreativa le dan una mayor importancia a las prácticas y valores del tipo ético-religioso a diferencia de aquellas familias que se encuentran en una Etapa familiar media. Dicha premisa apoya a la anteriormente descrita pues, para las familias que muestran un mayor control les es más sencillo fomentar en sus hijos

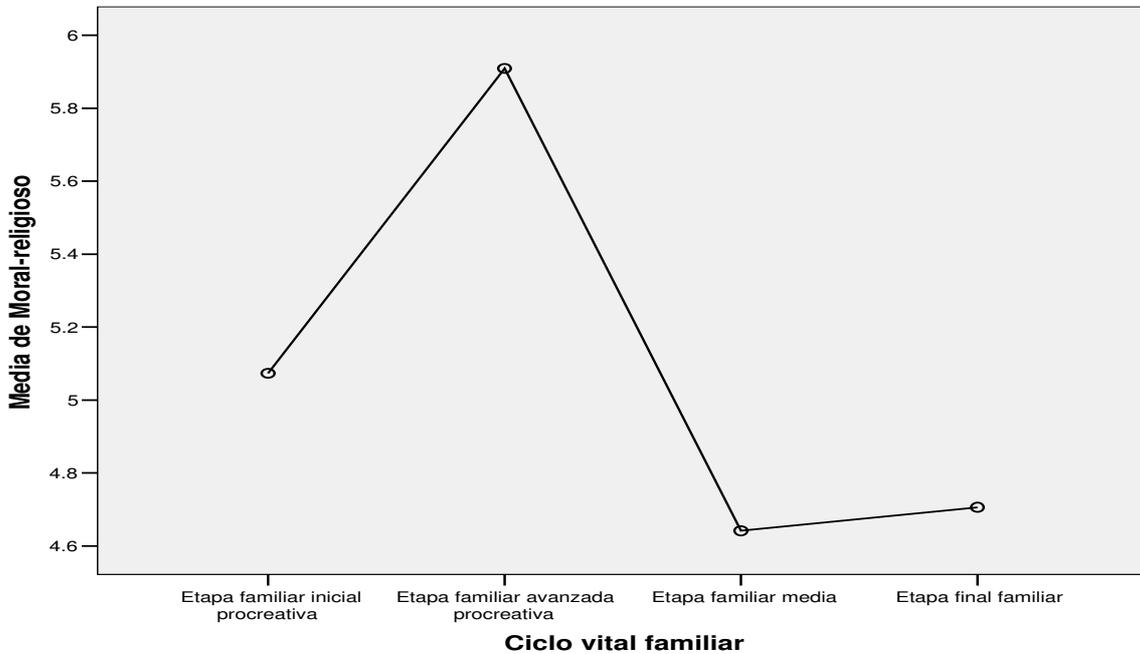
actividades de este tipo. Por otra parte, el que las personas que conforman una familia en la Etapa media presenten menor grado de participación Moral-religioso puede deberse a que los integrantes de dichos núcleos se encuentran en la parte final de su niñez o inician la pubertad con todos los problemas que esto implica, incluyendo la rebeldía hacia las normas establecidas por los padres.

ANOVA

Moral relig					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	27.914	3	9.305	3.997	.009
Within Groups	339.846	146	2.328		
Total	367.760	149			

* The mean difference is significant at the .05 level.

Tabla 27. Diferencias entre las etapas del ciclo vital de la familia en relación con las actividades Moral-religioso.



Gráfica 28. Relación entre las etapas del ciclo vital familiar y las actividades de tipo moral-religioso.

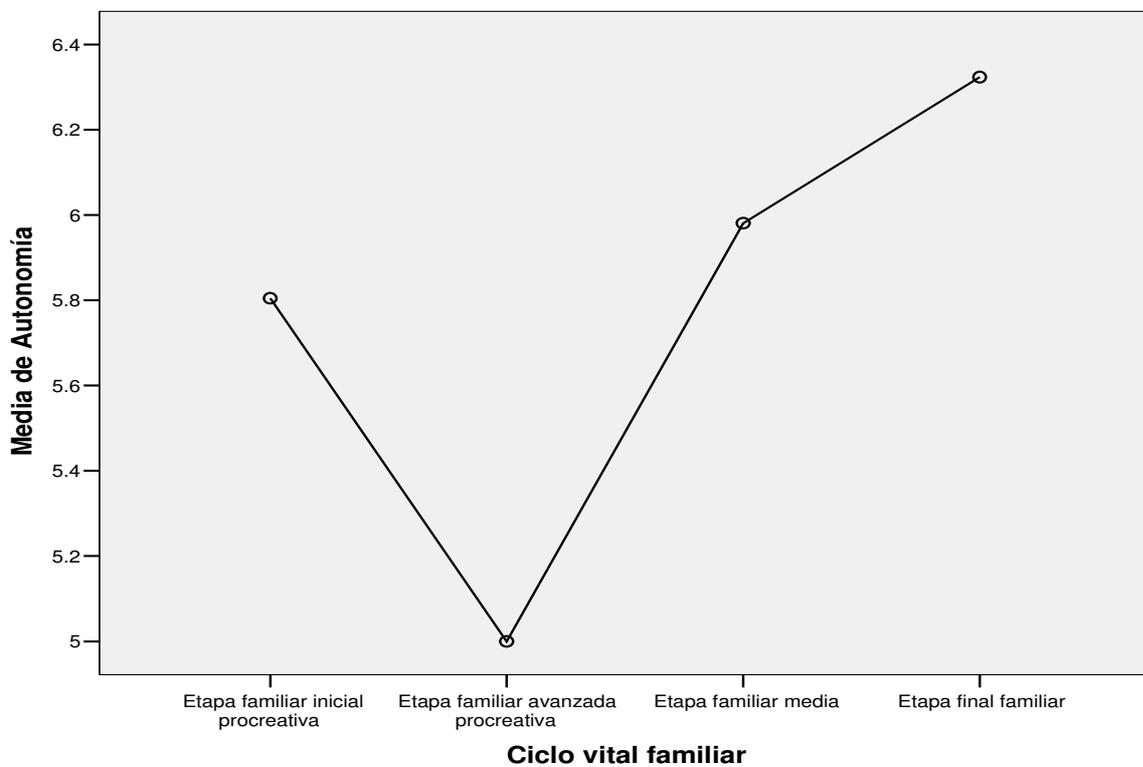
Finalmente el Ciclo vital de la familia (CVF) influye en la escala de autonomía familiar, pues sus etapas presentan diferencias significativas en sus medias (Ver Tabla 28). Gracias a la Gráfica 29 se puede apreciar que los miembros que componen familias en una etapa avanzada procreativa gozan de menor autonomía a diferencia de aquellas que se encuentran en su Etapa final. Específicamente la característica de autonomía se puede atribuir a los padres, que fungen como cabeza de familia, pues dado el hecho de que sus hijos al ser pequeños requieren una mayor atención, posiblemente ellos dejen de desarrollarse en otros ámbitos que les permita la seguridad y confianza en sí mismos independientemente de sus roles familiares. A

diferencia de familias en donde sus integrantes son personas adultas que pueden poner más atención en actividades que les produzcan reconocimiento del tipo social-económico-psicológico, que a su vez les produzca autonomía.

ANOVA

Autonomía					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	24.472	3	8.157	4.601	.004
Within Groups	258.861	146	1.773		
Total	283.333	149			

Tabla 28. Diferencias entre las etapas del ciclo vital de la familia y la autonomía.



Gráfico

a 29. Relación entre las etapas del ciclo vital familiar y la autonomía.

Ninguna de las variables atributivas o categóricas puntúan de manera directa con el estrés laboral, puesto que la muestra se comportó dentro de los límites de esta variable, dado que sólo n=25 personas presentan un puntaje mayor al centil 65, a partir del cual se considera la presencia del estrés laboral. (Ver Tabla 29)

		Centil	Suma_ intensidad
N	Valid	150	150
Missing		0	0
Mean		45.1600	55.1133
Std. Deviation		24.98485	20.93856
Percentiles	25	25.0000	39.0000
		40.0000	50.0000
		65.0000	65.0000
50			
75			

Tabla 29. Distribución de la muestra en relación a los puntajes de estrés laboral.

DISCUSIÓN.

¿Existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales con la familia?

La evidencia obtenida en esta investigación permite concluir que efectivamente existe relación, siendo ésta en diferentes niveles y en diferentes variables; es necesario reconocer que no se puede separar a la persona del profesionista, y que un individuo además de cumplir con sus responsabilidades profesionales, tiene una vida personal que atender y procurar, siendo generalmente ésta quien lo mantiene a flote y le proporciona la energía suficiente para tener un buen funcionamiento. Por tal motivo, si no tiene un adecuado equilibrio su desempeño laboral se puede ver afectado así como sus relaciones al interior de la familia, atrayendo así, consecuencias importantes tanto para el individuo como para la familia e incluso, para la organización.

La familia parece fungir como un amortiguador importante del estrés laboral, pues según los resultados obtenidos, la cohesión al interior del núcleo familiar, es decir el grado de apoyo y compenetración que existe en el mismo permite que sus miembros puedan tomar nuevos retos con la confianza de alcanzar sus metas, pues el respaldo de su familia les brinda seguridad. Por ejemplo, Friedman y Greenhaus (2001) aseguran que a menudo se apoya a la pareja porque se cree que lo necesita para satisfacer sus valores personales y mejorar el bienestar de la familia, lo que a su vez los ayuda a alcanzar el éxito y el reconocimiento en el trabajo.

Por otra parte, cuando los miembros que componen una familia fomentan actividades como las laborales o académicas a través de la vida en común entonces, la presencia del estrés laboral es menos impactante pues, están acostumbrados a actuar bajo una estructura orientada a la acción o competencia. Según Friedman y Greenhaus (2001) este tipo de apoyo familiar existe dado que los miembros valoran el crecimiento personal-profesional, la riqueza y la posición relativa, por tal motivo, dan apoyo a la pareja o familia. Además la comprensión, el elogio y los consejos que comprende este apoyo ayudan a fomentar la confianza de los individuos para enfrentar nuevos desafíos.

Es un hecho que el apoyo de la familia influye de manera positiva en la actuación de sus miembros, en cuanto a la búsqueda de nuevas oportunidades, sin embargo, la muestra estudiada nos ofrece un dato extra en el sentido de que existe una correlación negativa entre la actuación familiar y los años de casados de la pareja. Es decir, a medida que se crece en el ciclo familiar la importancia que se otorga a las funciones laborales va decayendo. Cuando hombres o mujeres se encuentran demasiado implicados en el trabajo reciben apoyo personal limitado y escasa ayuda con los hijos, pues quizá las mismas personas que de buena gana prestan mucho apoyo a sus parejas empeñosas, tienden a retenerlo cuando éstas están demasiado absorbidas psicológicamente en el trabajo pues, piensan que le dedicarán más atención y tiempo a los roles laborales que a los familiares.

No obstante, aún cuando la pareja o la familia perciban una implicación excesiva en las actividades laborales lo seguirán apoyando si al interior del hogar existen problemas financieros pues, cuando dentro de la familia se requieren ingresos elevados dado que los gastos son directamente proporcionales, continuarán estimulando al sujeto para que éste se desempeñe exitosamente dentro de las actividades profesionales y así, consiga las metas y objetivos propuestos a fin de poder solventar las cuestiones monetarias en casa. La familia considera que apoyando a uno de sus miembros éste alcanzará un mejor puesto de trabajo y por ende una mejor posición económica resolviéndose así sus conflictos de dinero.

La solución de las cuestiones financieras y el ingreso seguro y elevado del trabajador es importante pues, según los resultados obtenidos se observó que a medida que los ingresos económicos de los miembros de la familia son superiores entonces también aumenta la posibilidad de participar activamente en actividades tanto sociales como recreativas. Sin dejar de mencionar que Rodríguez (2004) ha demostrado que el empleado está más satisfecho si obtiene adecuadas remuneraciones económicas, en donde dicha satisfacción lo conduce a una mejor calidad de vida y por ende, a una reducción considerable de estrés que a su vez dosifique el conflicto trabajo-familia.

De igual manera se concluye que, la escolaridad es una variable que afecta directamente en la participación de actividades sociales o culturales con la familia. Es decir, es más probable que una persona con mayores estudios lleve a cabo dichas acciones a diferencia de aquellos que tienen un menor grado escolar. Se puede inferir que, un mayor nivel de estudios dará la oportunidad de colocarse en un mejor sitio de trabajo y por tanto obtener un mejor ingreso económico. Apoyando a lo anteriormente mencionado Vázquez (2001) señala que se ha comprobado que los empleados de escolaridad más alta experimentan más satisfacción laboral; cuando más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, más probable será que el empleado informe que se siente satisfecho con su desempeño.

Por tanto, es coherente mencionar que además de la escolaridad el puesto de trabajo del empleado influye directamente en la realización de actividades culturales, sociales o recreativas pues, a mayor nivel jerárquico es más probable que ocurra dicha situación. Por su parte Vázquez (2001) hace referencia a estudios que demuestran que a medida que se asciende en la escala jerárquica se obtiene mayor satisfacción. Dado lo anterior, se infiere que las personas con ocupaciones de nivel más alto, por lo general, disfrutan de mayores ingresos y condiciones de trabajo de más alta calidad.

Sin embargo, la existencia de un salario adecuado no garantiza la participación de la familia en actividades de carácter social o recreativo pues, a medida que la familia es más extensa en su número de miembros también decae la posibilidad de practicar dichas distracciones. La causa puede ser inferida, posiblemente antes que cuestiones relacionadas con el esparcimiento existen otras prioridades como la procuración de las necesidades básicas de la familia.

Además el número elevado de hermanos no sólo influye en las cuestiones económicas de la familia o en su pobre actividad recreativa también afecta

directamente el control de la misma, es decir cuando la familia es considerablemente extensa (con más de seis hermanos) su capacidad de adecuarse a reglas o procedimientos se ve afectada, incluso al grado de perturbar la estabilidad al interior del hogar.

Otra variable que influye directamente en el control de la familia es la tipología familiar. Es decir, las familias nucleares presentan un menor control familiar a diferencia de las familias extensas, pues estas últimas presentan una mayor disposición para adaptarse a procedimientos y reglamentos que favorezcan el funcionamiento familiar. Posiblemente, las familiares recién formadas le dan más importancia a las normas de conducta pues, están conformadas de hijos pequeños que requieren de un ejemplo de vida a diferencia de las familias nucleares, en donde la mayoría de los integrantes ya son adultos capaces de tomar sus propias decisiones. Lo anterior sin dejar de mencionar que, las familias extensas fomentan más la participación en actividades del tipo social o recreativo a diferencia de las familias nucleares. Nuevamente el factor que pudiera estar haciendo la diferencia son los hijos ya que, a las familias recién formadas les interesa impulsar más el desarrollo de la familia a través de la vida y convivencia en común.

Desde otra perspectiva, es interesante mencionar que las personas que presentan mayor control, es decir que se apegan más a las reglas o procedimientos que dirigen su vida y sus actividades, son aquellas que están divorciadas a diferencia de aquellas que aún se encuentran solteras. Se puede inferir, que sucede de esta manera dado que, las personas separadas generalmente viven de manera independiente y por tanto, debe existir un cierto orden en sus acciones además de que evidentemente siguen sus propios límites y reglas al contrario de las personas solteras en donde generalmente, las responsabilidades familiares, profesionales y económicas son menores.

Actualmente, la familia más habitual dentro de las familias occidentales es, aquella en la que los dos miembros de la pareja trabajan fuera del hogar y aportan sus ingresos para la supervivencia familiar. Según las últimas investigaciones en relación con estas familias (Marín, Infante y Rivero, 2002) la participación en diversos ámbitos fuerza a los miembros a distribuir coherentemente sus recursos personales en aras de equilibrar las demandas nacidas de éstos. Hoy en día las parejas creen firmemente en el apoyo tanto de comportamiento como emocional, es decir las familias comienzan a organizarse para participar activamente en las tareas domésticas y particularmente, en el cuidado de los hijos, pues esto proporciona el tiempo y la flexibilidad que ayudan al individuo a ser más capaz de cumplir con sus obligaciones en el trabajo. Uno de los resultados obtenidos en la presente investigación apoya la premisa anterior pues, manifiesta que cuando hay una clara organización y estructura al interior del núcleo familiar para planificar actividades y responsabilidades, existe una menor probabilidad de que los miembros se vean afectados por situaciones estresantes permitiendo así, que la presencia de múltiples roles no traigan consigo un cuadro de estrés que interfiera entre los ámbitos familiar-laboral.

Entre variables como la edad del sujeto y la organización familiar existe también una relación ya que, los miembros de la familia con mayor edad darán una mayor importancia a la organización, planificación y estructura de las actividades y responsabilidades de la familia. En este caso, dada la información arriba expuesta se puede inferir que las personas con mayor edad pueden presentar menores niveles de estrés. Dicha hipótesis es apoyada por García (1999; citado por Rodríguez, 2004) quien menciona que la percepción de la vida tiende a cambiar positivamente hacia la edad adulta pues, en la adolescencia y en los adultos jóvenes, las condiciones de vida son más variables y la opinión acerca de la vida no está totalmente cristalizada.

Por otra parte, la organización de la familia parece disminuir a medida que ésta va creciendo a través del ciclo familiar, puesto que a mayor edad de la familia se complica el hecho de poder planificar actividades y responsabilidades en función de la estabilidad familiar. Esto puede explicarse en el sentido de que, cuando las familias son jóvenes y los hijos pequeños es más sencillo mostrarles patrones de conducta e incluso de cierta manera forzarlos a acatarlos. Sin embargo, una vez que los hijos llegan a la adolescencia o bien a la adultez, este proceso anteriormente fácil, se complica dada las ideas y costumbres independientes de los miembros de la familia.

La organización de la familia no sólo disminuye dada su antigüedad sino también su extensión en cuanto al número de miembros con los que cuenta. Es decir, a familias con un mayor número de integrantes se les dificulta poder tener una clara organización de actividades y/o responsabilidades a diferencia de aquellas familias con un menor número de integrantes. Además resulta interesante destacar que la organización familiar decae cuando se tienen cuatro o seis hermanos. Sin embargo, parece existir una buena organización al interior del hogar en familias pequeñas sin hijos o con no más de tres de ellos.

Otra variable que se encuentra influida por el número de hermanos que componen una familia es la de expresividad familiar. Esto indica que, la presencia de más integrantes en la familia disminuye el grado en que se permite a los miembros actuar libremente y expresar directamente sus sentimientos a diferencia de aquellas familias que cuentan con un mínimo de miembros. Además la cohesión familiar es otra variable que se ve afectada por la presencia de un mayor número de hermanos en la familia pues, la comunicación y la libre expresión que permite a una familia estar compenetrada y apoyarse entre sí se ven afectadas a medida que existe un mayor número de hermanos ya que, un menor número de integrantes en la familia permite una constancia en la cohesión familiar.

Otra "arma" contra el estrés es la autonomía de las personas pues, aquellas que son seguras de sí mismas y capaces de tomar decisiones aún en el momento más complicado parecen padecer menos sobrecargas de estrés que aquellas personas con pocas capacidades de valerse por sí mismas. Dicho resultado apoya la conclusión de Davis y Newstrom (2003) ya que estos autores mencionan que después de investigaciones evidenciaron que, quienes gozaban de un grado considerable de independencia, autonomía y libertad para la toma de decisiones

parecen manejar mejor las presiones del trabajo, teniendo así menos repercusiones en su productividad laboral.

No obstante, se evidencia una relación entre el número de hijos que tiene una pareja y la autonomía de los progenitores como individuos. Esto indica que a medida que las parejas tienen un mayor número de hijos comienzan a perder autonomía y control sobre sus vidas a nivel personal, pues tienen que someterse a un gran número de roles. No existe la menor duda de que la llegada de los hijos marca un profundo cambio en la vida de las parejas pues, las demandas de la vida en el hogar aumentan rápidamente y no se pueden posponer o ignorar. Generalmente, tanto hombres como mujeres coinciden en que la presencia de los hijos les genera un conflicto entre su vida laboral y la familiar, esto por la multiplicidad de roles, lo que les deja poco tiempo para percibirse como personas únicas e independientes.

Se ha identificado que los progenitores de las familias que se encuentran en una Etapa avanzada procreativa del ciclo vital familiar, es decir que tienen de tres a cinco hijos y de seis a dieciséis años de haberse formado presentan una dramática disminución de autonomía pues, sus hijos al ser pequeños requieren una mayor atención, y por ende ellos dejan de desarrollarse en otros ámbitos que les permita la seguridad y confianza en sí mismos independientemente de sus roles familiares. Esto a diferencia de familias que están más avanzadas en el ciclo vital, en donde sus integrantes son personas adultas que pueden poner más atención en actividades que les produzcan reconocimiento del tipo social-económico-psicológico, que a su vez les genere autonomía.

Es preciso señalar que en la muestra examinada, las mujeres manifiestan una mayor autonomía a diferencia del sexo masculino, es decir son más capaces de valerse por sí mismas y tomar decisiones importantes. Se debe considerar que actualmente la mujer juega un papel fundamental en el mercado laboral pues, se ha ido adentrando consiguiendo cada vez más reconocimiento y responsabilidades que, de alguna manera le brindan beneficios psicosociales y económicos mismos que le permiten un mayor control y seguridad. Además según Rodríguez (2004) en las mujeres la percepción del desempeño influye en la calidad de su vida pues, al sentir que desempeñan correctamente sus actividades se perciben como altamente competentes y esto produce un incremento en su sensación de bienestar.

No obstante, es necesario tomar en cuenta que dada la participación de la mujer en el terreno laboral, el hombre, en especial en su papel de padre, ha comenzado a asumir un papel mucho más activo y participativo; pues empieza a compartir no sólo las responsabilidades del sustento económico de los hijos sino también las de su cuidado físico, su alimentación, su formación de valores, su formación académica, y otras. Aquí radica la importancia de decretar leyes y concientizar a las organizaciones para que a los varones se les de mayor oportunidad de atender asuntos familiares, a fin de equilibrar las actividades entre el hombre y la mujer.

A pesar de que las mujeres poco a poco se han ido introduciendo en el campo laboral aún mantienen los roles que han permanecido inherentes a la mujer como el cuidado

de los hijos y el mantenimiento de la casa. Según los resultados analizados en el capítulo anterior son las mujeres las que generalmente laboran sólo media jornada de trabajo, lo que les permite fomentar en su familia valores éticos y religiosos así como mantener la cohesión en la familia, es decir procuran que la familia permanezca compenetrada, con un nivel óptimo de comunicación y alejada de una interacción conflictiva.

El acceso de las mujeres al trabajo no ha ido acompañado de una disminución significativa en la dedicación a su rol tradicional, como responsables de las tareas domésticas y familiares. Ello está influyendo en la dinámica familiar por dos vías. Por un lado, las mujeres intentan compaginar las tareas tradicionalmente femeninas del hogar con sus funciones laborales y, por otro, los varones, en la actualidad se sienten más presionados socialmente para tomar parte activa en las obligaciones que provienen de la familia. Investigaciones como la de Marín, et al., 2002 indica que para las mujeres la prioridad mayor es aquella que involucra las cuestiones familiares pues, tratan de evitar un conflicto entre los roles laborales y los domésticos que afecten no sólo ambas esferas sino también su estabilidad personal. Mientras que los varones tienden a lograr un mejor equilibrio entre los aspectos laborales y familiares.

Los elementos hasta aquí descritos permiten apoyar la Teoría del apoyo social establecida en 1986 por Lin (citado por Herrero y Musitu, 1998) la cual establece que la presencia del apoyo social puede reducir el nivel de depresión y a su vez disminuir la aparición de estresores que en el futuro pudieran incrementar el nivel de depresión; por tanto, el autor considera que aquellas personas con bajos niveles de apoyo social muestran una tendencia a experimentar un mayor número de situaciones estresantes. Con lo anterior se hace evidente que el apoyo social/familiar no sólo aminora las presiones de la vida laboral o familiar sino también ayuda a aumentar el bienestar de la persona que lo recibe pues incluso, se siente más contenta con su situación familiar y laboral pues refuerza sentimientos de autoestima sintiéndose capaz de resolver problemas en el trabajo.

Por tanto, la familia juega un papel fundamental no sólo para el sujeto como individuo sino también como trabajador, pues el apoyo de ésta puede incluso “amortiguar” los estragos del estrés laboral, siempre y cuando éste se enfrente de manera adecuada y positiva. No obstante, la familia dentro de su ciclo vital también presenta algunas cuestiones particulares. Por ejemplo, las familias que se encuentran en la Etapa avanzada procreativa tienen mayor control a diferencia de aquellas familias que están en la Etapa final. La razón puede ser el hecho de que la primera cuenta con parejas recién formadas e hijos pequeños a los cuales aún se les puede indicar los hábitos y reglas que deben seguir para obtener un funcionamiento familiar adecuado y una relación interactiva alejada de los conflictos; mientras que, aquellas familias que se encuentran en su etapa final difícilmente permanecen unidas y compenetradas pues, sus integrantes son personas adultas con la capacidad de ser autónomos en sus decisiones y actividades, lo que deja el control familiar bastante debilitado.

Así mismo, las familias en la Etapa avanzada procreativa les dan una mayor importancia a los valores y actividades del tipo moral-religioso puesto que como se expuso anteriormente en esta etapa familiar existe un mayor control. A diferencia, por ejemplo de la Etapa familiar media en donde los hijos integrantes de este núcleo familiar son adolescentes o pequeños en la etapa final de la niñez, por ello es coherente que se rebelen ante las normas, creencias y reglas impuestas por los padres.

Específicamente en terrenos de estrés laboral se menciona que la muestra no presentó niveles alarmantes en dicha condición. Lo que indica que el análisis apoya el modelo de segmentación, mismo que explica la relación entre la esfera laboral y la familiar de tal manera que, ambas pueden coexistir sin afectarse mutuamente, es decir propone que el individuo puede tener éxito tanto en un ámbito como en otro separándolos tan sólo por efectos prácticos.

Así mismo, es necesario tomar en cuenta que la muestra estuvo constituida por trabajadores que ocupan un nivel operativo dentro de la Institución y tan sólo el 13.3% correspondía a puestos gerenciales. Es coherente que la muestra no presentará puntuaciones altas en cuanto a estrés laboral si se parte del hecho de que, según estudios quienes tienen mayores niveles de estrés son aquellos quienes están en un alto control de dirección, es decir, altos ejecutivos que tienen que controlar grandes empresas, así como los banqueros y los gerentes. Además según Echeburúa (1999) mediante diferentes investigaciones ha identificado que el estrés laboral y la adicción al trabajo afecta a personas de edades medias (de 30 a 50 años), de clase acomodada, con una actividad laboral creativa (ejecutivos y profesionales), con frecuentes cambios de residencia y que no trabajan exclusivamente por necesidades económicas.

Los datos hasta este momento expuestos demuestran claramente la correlación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales al interior de la familia. Es por ello que en este punto nos preguntamos: ¿trabajo y familia, aliados o enemigos? Definitivamente, la respuesta es bidireccional pues, va encaminada hacia ambos lados. Sin embargo, en lo que respecta al presente trabajo se puede decir que, son aliados pues el trabajo por su parte mejora las experiencias y resultados de la familia la cual a su vez, ayuda al alcance de objetivos y metas profesionales brindando un amortiguamiento al estrés. No obstante, es necesario recordar que no siempre ocurre de esta manera pues, también pueden llegar a ser fuertes enemigos, esto ocurrirá cuando el estrés percibido en el trabajo sea negativo y rebase al sujeto al grado de desbordarlo hacia su esfera familiar, la cual lejos de ser un apoyo social resulta una presión extra que demanda tiempo y atención.

Es importante que México comience y persista en la elaboración e implementación de políticas laborales que ayuden a terminar con el conflicto trabajo-familia, tal y como ya se ha empezado a hacer en otras latitudes. No obstante, es importante subrayar que nuestro país en el esfuerzo ha implementado a través de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social un reconocimiento a aquellas empresas que impulsen acciones de equidad y género, de prevención y de combate a la violencia laboral y al hostigamiento sexual, conocido como el galardón "Empresa familiarmente

responsable”. Dicho premio resulta ser una motivación extra para las empresas que intentan concebir al trabajador no sólo como un recurso de la organización sino también como una persona con vida personal y familiar.

Afortunadamente son cada vez más las empresas que comienzan a pensar seriamente en el trabajador como individuo, pues empiezan a comprender que hacerlo de otra forma a la larga traerá fuertes consecuencias no sólo para el trabajador y su familia sino también para la organización, pues aparecerán los retardos, el ausentismo, el sabotaje y la baja productividad laboral. Por tal motivo, ahora las empresas preocupadas por el conflicto trabajo-familia y su impacto en la satisfacción laboral, han tomado medidas para ayudar a sus empleados pues, se comienzan a pensar en horarios flexibles, instalación de guarderías en el lugar de trabajo, permisos para atender situaciones familiares, implementación del trabajo desde casa, flexibilización de la jornada laboral, entre otras.

Por tal motivo, está investigación basada en los resultados obtenidos recomienda que, las empresas tomen conciencia de lo importante que resulta apoyar a los trabajadores para que éstos sean capaces de enfrentar e incluso eliminar el conflicto trabajo-familia, el cual resulta inherente a él. Pueden hacerlo a través de la implementación de medidas sencillas como las expuestas en el párrafo anterior mismas que, sin duda traerán beneficios notables no sólo para el individuo sino también para la organización ya que, una persona cuando percibe que es apoyada incondicionalmente por su organización responderá positivamente hacia ella; por ejemplo, se sentirá más satisfecho con su trabajo, sufrirá menor interferencia de su familia en cuestiones laborales, se sentirá más comprometido con la organización e incluso, mostrará más autoridad y control sobre sus funciones lo que posiblemente lo lleve a la búsqueda de puestos más altos en la jerarquía organizacional. Lo anterior sin dejar de tomar en cuenta que ese mismo apoyo que brinda la organización también beneficiará a la familia del empleado pues, éstos recibirán más apoyo de parte de su pareja y familia, es más probable que tengan hijos y que a la vez gocen de una mejor evaluación de su desempeño como padres.

Lo anterior ya por sí solo es positivo para ambas partes, no obstante no se debe pasar por alto que beneficios como los anteriores también reducen la presencia del estrés laboral o por lo menos, favorece la existencia de un afrontamiento más adecuado para el mismo. Pues, es importante considerar que el estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto en el ámbito individual como organizacional. En el ámbito individual se produce un aumento en la agresividad, accidentes de trabajo, frustración y disfunción familiar; desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional, entendida en sus componentes de eficacia, capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados, rotación de personal y ausentismos. Por ello, es de vital importancia atender este problema, las organizaciones deben dar importancia a la satisfacción laboral de los empleados, pues cuando éste encuentra en sus funciones placer y un significado la presencia del estrés se mantendrá al margen puesto que, se tendrá una mejor calidad de vida tanto personal como laboral. Para lograrlo las organizaciones deben enriquecer sus actividades, ofrecerles un trabajo mentalmente

interesante, premios equitativos y calidad en las condiciones laborales y de relación con los compañeros.

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que el estrés no siempre resulta ser negativo para el individuo o incluso para la empresa pues, todo depende de la manera en que la situación se afronte por ejemplo, un rasgo de personalidad puede afectar la forma en que percibirá y actuará un individuo ante una situación o hecho estresor. Es decir, es más probable que un individuo con una pobre autoestima padezca estrés en situaciones exigentes de trabajo que una persona con alta autoestima. Además el núcleo familiar vuelve a tomar un papel importante ya que, la resistencia de una familia al estrés y su recuperación de la zozobra bien pueden verse facilitados, en gran medida, por los lados fuertes.

Es preciso considerar que si bien es cierto que la organización y la familia como tal, fungen un papel fundamental en el combate del conflicto trabajo-familia también lo tiene la sociedad pues dados todos estos cambios en la dinámica laboral y familiar ésta requiere adaptarse gradualmente, brindándole al hombre y a la mujer, bajo las nuevas circunstancias, los apoyos necesarios para el logro de equilibrio, como mejores servicios de guardería, horarios de trabajo más flexibles, escuelas más conscientes de que el papá y la mamá trabajan, buenos sistemas de transporte escolar, y otras cosas. Simplemente es importante dejar claro que ante un cambio tan importante en la dinámica familiar-laboral, la sociedad no puede permanecer ajena y seguir con los mismos patrones de conducta, sino que requiere atender estos cambios y adaptarse para brindar apoyo, de otra forma la vida sería imposible y no se fomentaría la búsqueda del equilibrio entre el trabajo y la familia.

CONCLUSIONES

La presente investigación originó algunos puntos importantes que a manera de conclusión y de forma breve se expondrán a continuación:

Es importante seguir abriendo el campo de investigación en cuanto al tema del conflicto trabajo-familia para que con esto se puedan empezar a tomar medidas que ayuden a combatirlo e incluso a prevenirlo. La Psicología organizacional no puede cerrar los ojos ante una situación tan inminente pues, el precio que el trabajador paga es muy alto al punto de que su negatividad alcanza a su familia y hasta a la propia organización, con todos los costos que esto implica.

La evidencia obtenida en esta investigación permite afirmar que existe una relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales que se dan al interior de la familia. Lo anterior sugiere lo imposible que resulta tratar de separar al profesionista de la persona pues, el empleado además de ser un elemento importante en la organización también cuenta con una vida que implica las áreas sociales y por supuesto, familiares.

Según los resultados recavados, la familia parece ser un amortiguador importante del estrés laboral pues, su apoyo disminuye la manera negativa de afrontar el estrés en el recinto laboral. Por ejemplo, cuando al interior del núcleo familiar existe apoyo y comprensión sus miembros se perciben respaldados por su familia lo que los invita a tomar nuevos retos considerándose capaces de lograrlos disminuyendo así, la presencia del estrés.

Así mismo, cuando la familia desde su inicio fomenta las actividades escolares y laborales sus miembros presentan un menor impacto del estrés laboral ya que, siempre han estado expuestos a una estructura orientada a la acción y competencia. Sin embargo, a medida que las familias crecen en el ciclo vital el apoyo para con dichas actividades hacia sus miembros va disminuyendo pues, parece que, éstos se implican excesivamente en el trabajo. No obstante, aún cuando la familia perciba una implicación exagerada en las actividades laborales seguirán apoyando a sus miembros si, al interior del hogar existen problemas financieros.

En la muestra estudiada los ingresos seguros y elevados parecen ser de importancia pues éstos facilitan la participación de la familia en actividades de tipo social-recreativas. La intervención en dichas actividades familiares no sólo se ve influenciada por el monto de los ingresos sino también por la escolaridad de quien los percibe debido a que, según los resultados se puede inferir que a mayor grado de estudios es mayor la oportunidad de colocarse en un mejor puesto de trabajo y por ende, contar con un mejor salario. Sin embargo, el salario no garantiza a la familia una convivencia social o recreativa pues, a medida que la familia es más extensa es menos probable dicha posibilidad.

A medida que la familia es más extensa existe un menor control al interior de la misma, es decir, es más complicado que se adapten a reglas establecidas. Así mismo, la tipología familiar también influye directamente en el control al interior del

núcleo familiar, es decir, cuando las familias son del tipo nuclear presentan un menor control a diferencia de las familias extensas pues, presentan mayor disposición para adaptarse a reglas o normas establecidas.

Actualmente, las familias occidentales más comunes son aquellas en donde los dos miembros de la pareja trabajan por ello, es imprescindible que al interior de estos núcleos familiares exista una clara organización para planificar actividades pues esto les impedirá el impacto negativo del estrés. Sin embargo, la organización familiar parece disminuir a medida que se avanza en el ciclo vital familiar así como cuando la familia es extensa (más de seis hermanos).

De igual manera la presencia de una familia extensa reduce la expresividad y la cohesión familiar. Es decir, dada dicha cuestión, la comunicación, la unión y la libre expresión en la familia disminuye.

En esta investigación resultó ser importante la autonomía de las personas pues, aquellas que son seguras de sí mismas y capaces de tomar decisiones importantes presentan menos sobrecargas de estrés que aquellas a las que se les dificulta valerse por sí mismas. No obstante, aunque exista dicha autonomía, el número de hijos de una pareja parece mermarla, es decir, a mayor número de hijos es más probable que la autonomía personal decaiga. Es importante mencionar que dicha cuestión afecta más a familias que tienen hijos de menor edad a diferencia de familias en donde los miembros son personas adultas. Así mismo, se debe señalar que la muestra examinada presenta una mayor autonomía femenina que masculina.

La familia resulta ser un “amortiguador” para los estragos del estrés en las personas, no obstante, la familia va transformándose dentro de su propio ciclo de vida. Por ejemplo, cuando las parejas están recién formadas y cuentan con hijos pequeños tienen mayor control familiar pues, les resulta más sencillo apegarse a normas y reglas a diferencia de las familias más antiguas. Lo mismo sucede para con las actividades del tipo moral-religioso.

La muestra estudiada no presenta niveles alarmantes de estrés laboral. Por tal motivo, en este caso se apoya la Teoría de la segmentación, misma que indica que ambas esferas (trabajo y familia) pueden coexistir sin afectarse mutuamente. Lo anterior, aunado al hecho de que la muestra estuvo en su mayoría, compuesta por trabajadores cuyos puestos son operativos pues, es preciso considerar que los puestos que presentan altos grados de estrés son los del tipo gerencial como banqueros y/o gerentes.

Sin embargo, es importante mencionar que el estrés no siempre resulta perjudicial para quien lo padece siempre y cuando se afronte de manera adecuada. Además el núcleo familiar vuelve a tomar un papel importante ya que, la resistencia de una familia al estrés y su recuperación de la zozobra pueden verse facilitados, en gran medida, por sus lados fuertes.

Es importante que México comience y persista en la elaboración e implementación de políticas laborales que ayuden a terminar con el conflicto trabajo-familia. Es importante fomentar, por ejemplo, el galardón otorgado a “Empresas familiarmente responsables” pues, resulta ser una motivación adicional para aquellas empresas que comienzan a concebir al trabajador no sólo como un recurso más de la empresa sino también como una persona con vida laboral y familiar.

Necesario es que las empresas comiencen a tomar conciencia de lo importante que resulta apoyar a los trabajadores para que éstos sean capaces de afrontar e incluso superar el conflicto trabajo-familia. Para esto, pueden valerse de diferentes medidas como la implementación de guarderías, permisos más flexibles, jornadas y horarios de trabajos más cómodos, entre otros. De esta manera, el empleado a su vez responderá con un mayor compromiso para con la organización.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

Una de las dificultades que se presentaron para llevar a cabo el presente trabajo radica en el hecho de lo complicado que puede ser acceder a una organización y que ésta apruebe el contenido y objetivos de la investigación. Específicamente en este caso, pues la organización en la que se trabajó es del Sector Público y por tal motivo, sus procedimientos burocráticos dificultan la agilización de los trámites.

Otra limitante fue el hecho de no poder seleccionar a la muestra, es decir no fue posible decidir los puestos de trabajo con los que se deseaba interactuar ni el número de sujetos por cada uno de ellos. Así mismo, el tiempo y la disposición de los trabajadores fue un obstáculo en el sentido de que, dado el hecho de que prácticamente se trabajó con puestos de nivel administrativo, los jefes inmediatos impedían de cierta manera la realización fluida de las sesiones de aplicación de los instrumentos, argumentando la mano de obra que perderían en ese tiempo.

Sin embargo, tomando en cuenta la experiencia de este trabajo se sugiere que para futuras investigaciones la muestra de trabajo sea más extensa, con la finalidad de tener una representación más exacta de la población.

Así mismo, es recomendable trabajar con una diversificación de puestos de trabajo, es decir, tener un balance entre puestos operativos, de nivel medio y de nivel gerencial pues, de esta manera se tendrían comparaciones e información específica para cada uno de dichos niveles. Incluso, de esta manera se podría corroborar o refutar lo indicado por la literatura en el sentido de que, las personas con una jerarquía ocupacional más alta presentan altos niveles de estrés y en ocasiones, dificultades en casa, lo segundo como consecuencia de lo primero.

Además se sugiere que en el futuro se realicen comparaciones entre el sector público y el privado, dado que esta investigación sólo tomó una muestra a nivel gubernamental sería interesante conocer las similitudes y diferencias con organizaciones privadas.

Sin embargo, la mayor sugerencia e invitación que este trabajo hace es para las organizaciones pues éstas deben de dejar de contemplar al trabajador sólo como un recurso más de la empresa para darle paso a la visión de un trabajador imposible de separar de un ambiente personal, familiar y social. Es decir, se invita a las empresas a tomar en serio la vida personal de sus empleados y apoyarla en beneficio incluso, de la propia institución. Las empresas deben comenzar a aplicar técnicas que apoyen la vida familiar del trabajador como: la implementación de guarderías, horarios flexibles, permisos parentales, entre otras y así, los trabajadores percibirán a la organización como un apoyo mismo que, compensarán con un mayor compromiso laboral y con el deseo de superación y crecimiento profesional que sin duda garantizará estabilidad a la institución. Se insiste en este punto ya que, según los resultados obtenidos, la familia funge como un amortiguador del estrés laboral y todas sus consecuencias, por tal motivo, las empresas deben poner especial atención en procurar la vida familiar de sus colaboradores.

Además, tomando en cuenta el último punto se pudiera incluso utilizar para tener un adecuado proceso de selección de personal pues, si lo que se desea es integrar personal con una alta tolerancia al estrés pues, los puestos a cubrir así lo requieren se podría llevar a cabo una evaluación de su clima familiar con la finalidad de conocer que tan sólido es su núcleo familiar y qué tanto apoyo recibe del mismo ya que, es importante recordar que según la evidencia de esta investigación el apoyo y la compenetración de la familia favorece la seguridad del trabajador para poder alcanzar objetivos con la presencia mínima del estrés negativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Ackerman, N. (1992). *Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares*. Homé: Buenos Aires.
2. Acosta, N. (2004, 05 de enero a). "Domina el estrés al mundo empresarial". *El Universal*, p.4.
3. Acosta, N. (2004, 31 de mayo b). "Invade gripa la oficina". *El Universal*, p. 14.
4. "Adictos al trabajo". (2005, 20 de junio). *Reforma*, p. 15 A.
5. Aguirre, M. (2002, 19 de abril). "México, de los pocos países sin reforma: OIT". *El Universal*, p.2.
6. Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. Mc Graw Hill: España.
7. Alfaro, R., Avelar, R. y Landa, M. (2002). *Disposición al cambio de directivos de dos empresas pertenecientes al sector público y privado*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
8. Arteaga, J. (2006, 31 de agosto a). "Empleo, el mayor pendiente del sexenio". *El Universal*, p. 12.
9. Arteaga, J. (2006, 14 de junio b). "Inactivos, 40% de mexicanos". *El Universal*, p. 8.
10. "Aumenta tensión matrimonial riesgo de muerte temprana". (2005, 17 de febrero). *El Universal*, p. 12 A.
11. Ayala, K. (2002). *Relación entre satisfacción laboral y salud mental*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
12. Bailón, R. (1991). *Legislación laboral*. Limusa: México.
13. Barlow, J. (2002). *Gestión del estrés*. Ediciones Gestión: Barcelona.
14. Belausteguigoitia, I. (2004). *Empresas familiares: su dinámica, equilibrio y consolidación*. Mc Graw Hill Interamericana: México.
15. Bensabat, S. (1994). *Stress*. Ediciones Mensajero: Madrid.
16. Braham, B. (1994). *Cómo controlar el estrés*. Irwin: Madrid.
17. Brown, J. (1954). *La psicología social en la industria*. Fondo de cultura económica: México.

18. Brown, W. y Moberg, D. (1983). *Teoría de la administración y la organización. Enfoque integral*. Limusa: México.
19. Buceta, J., Bueno, A. y Mas, B. (2001). *Intervención psicológica y salud: control de estrés y conductas de riesgo*. Dykinson: Madrid.
20. Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Pirámide: Madrid.
21. Buendía, J. (1993). *Estrés laboral y salud*. Biblioteca Nueva: Madrid.
22. Castaño, D. (1984). *Crisis y desarrollo de las organizaciones*. Facultad de Psicología, UNAM: México.
23. Cervantes, J. (2004). *Estrés en un grupo de empleados y desempleados*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
24. Chiavenato, I. (1988). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill: México.
25. Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. Thomson: México.
26. Cusinato, M. (1992). *Psicología de las relaciones familiares*. Herder: Barcelona.
27. Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill: México.
28. "Depresión femenina, factor laboral". (2006, 25 de mayo). *El Universal*, p. 2.
29. Diego, R. y Diego, J. (1996). "Prevención de riesgos y estrés laboral". *Papeles del psicólogo*, 3, 46-50.
30. Dubrin, A. (2003). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Thomson: México.
31. Echeburúa, E. (1999). *¿Adicciones sin drogas?: las nuevas adicciones: juego, sexo, comida, compras, trabajo, internet*. Desclee de Brouwer: Bilbao.
32. Engels, F. (1994). *El origen de la familia, la propiedad privada y el estado*. Ediciones Coyoacán: México.
33. Fernández, J., y Edo, S. (1994). Emociones y salud. *Anuario de Psicología*, 61, 25-32.

34. Fontana, D. (1992). *Control del estrés*. El Manual Moderno: México.
35. Friedman, S., y Greenhaus, J. (2001). *Trabajo y familia: ¿aliados o enemigos?* Oxford: México.
36. Furcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo: antiestrés y creatividad*. Trillas: México.
37. Furnham, A. (1997). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford: México.
38. Galán, V. (2006, 18 de enero). "Ven a México menos productivo". *Reforma*, p.5.
39. Galván, F. (2004, 03 de febrero). "¿Cuánto perciben los empleados en México?". *El Universal*, p. 13.
40. Galván, J. (1981). *Tratado de administración general. Desarrollo de la teoría administrativa*. Trillas: México.
41. García, B., y Bedolla, P. (1987). Características de la satisfacción laboral en mujeres mexicanas. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 3, 50-61.
42. García, R., y López, Y. (2002). *Satisfacción laboral en personal operativo vinculado a factores sociales del trabajo, del puesto y su relación con la inteligencia*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
43. García, S. (2004, 08 de octubre). "Inseguridad laboral". *El Universal*, p. 11.
44. García, M. (2006, 16 de marzo). "Sube el estrés en empresarios". *Reforma*, p.5.
45. Gómez, C. (2005, 29 de mayo). "México, aun sin políticas que logren empatar la vida laboral y familiar". *La Jornada*, p. 15.
46. Grados, J. (1988). *Inducción, reclutamiento y selección*. Manual Moderno: México.
47. Hellriegel, D., y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. Thomson: México.
48. Hernández, C., y Schwarz, M. (2002). *Mujer, trabajo y familia*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

49. Hernández, M. (2001, 09 de agosto). "Enfermedades relacionadas con el ambiente laboral". *El Universal*, p. 12.
50. Herrero, J., y Musitu, G. (1998). Apoyo social, estrés y depresión: un análisis causal del efecto supresor. *Revista de Psicología Social*, 13 (2), 195-203.
51. Hodge, B., Anthony, W., y Gales, L. (1998). *Teoría de la organización: Un enfoque estratégico*. Prentice Hall: México.
52. Hodgetts, R. y Altman, S. (1989). *Comportamiento en las organizaciones*. Mc Graw Hill: México.
53. Hombrados, M. (1997). *Estrés y salud*. Promolibro: Valencia.
54. Huber, G. (1986). *Stress y conflictos. Métodos de superación*. Paraninfo: Madrid.
55. Inzunza, A. (2004, 29 de noviembre). "Provoca estrés 85% de infartos". *El Universal*, p. 23.
56. Ivancevich, J., y Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. Trillas: México.
57. Jaramillo, C. (2006, 22 de marzo a). "Combina bien México el negocio y la familia". *Reforma*, p. 5.
58. Jaramillo, C. (2006, 21 de marzo b). "Merma calor productividad laboral". *Reforma*, p. 6.
59. Jardón, E. y Ulloa, A. (2006, 29 de septiembre). "70% de emigrantes a EU tenían empleo". *El Universal*, p. 14.
60. Jardón, E. (2005, 22 de agosto a). "Crece demanda de trabajadoras domésticas", *El Universal*, p. 12.
61. Jardón, E. (2005, 14 de mayo b). "Suman 11.5 millones los trabajadores informales". *El Universal*, p. 15.
62. Kelly, P. (2003, 12 de enero). "El cansancio y el estrés dañan la vida sexual". *El Universal*, p, 9.
63. Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. Mc Graw Hill: México.
64. Klingner, D. (2002). *La administración del personal en el sector público*. Mc Graw Hill: México.

65. Kühlmann, T. (1990). "El afrontamiento del estrés ocupacional en los conductores de autobuses urbanos y tranvías". *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 11, 156-164.
66. Lara, M., Acevedo, M., López, E., y Fernández, M. (1993). "La salud emocional y las tensiones asociadas con los papeles de género en las madres que trabajan y en las que no trabajan". *Salud Mental*, 16 (2), 13-22.
67. Laris, F. (1977). *Administración integral*. Continental: México.
68. Lazarus, R., y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Planeta Roca: México.
69. Leñero, L. (1981). *El fenómeno familiar en México*. IMES: México.
70. Lorenzana J., y Rodríguez, S. (2004). *Evaluación integral del desempeño*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
71. Marín, A. (2004, 12 de junio). "Altera migraña intimidad familiar". *Reforma*, p. 19 A.
72. Marín, M., Infante, E., y Rivero, M. (2002). "Presiones internas del ámbito laboral y/o familiar como antecedentes del conflicto trabajo-familia". *Revista de Psicología Social*, 17 (1), 103-112.
73. Martínez, M., y Morales, M. (1995). *Fuentes de estrés, reacciones fisiológicas y estilos de afrontamiento en técnicos de urgencias médicas de la Cruz Roja*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
74. Martínez, V. (2002, 11 de noviembre). "Preocupa ausentismo en invierno". *Reforma*, p. 6 A.
75. Martínez, J. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*: Prentice Hall: Madrid.
76. Martínez, V. (2004, 18 de febrero). "Trabajan sólo 20 minutos de una hora". *Reforma*, p. 1 A.
77. Martínez-Pérez, M., y Osca, A. (2001). "Estudio psicométrico de la versión española de la escala de <Conflicto familia-trabajo> de Kopelman, Greenhaus y Connolly (1983)". *Revista de Psicología Social*, 16 (1), 43-57.
78. Mataud, P., Rodríguez, C., Marrero, R., y Carballeira, M. (2002). *Psicología del género: implicaciones en la vida cotidiana*. Biblioteca Nueva: Madrid.

79. Mendoza, M. (2001). *Niveles de estrés en trabajadores de organizaciones de transporte*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
80. Mondelo, P., Gregori, E., González, O., y Gómez, M. (2002). *Ergonomía 4. El trabajo en oficinas*. Alfaomega: México.
81. Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1981). *Escalas de clima social (FES, WES, CIES y CES)*. TEA: Madrid.
82. Morales, A. (2004). *Trabajo y vida en equilibrio*. Editorial Paidós: México.
83. Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Thomson-Learning: México.
84. Muñoz, P. (1966). *Introducción a la administración pública*. Fondo de cultura económica: México.
85. Nowack, K. (2002). *Perfil de estrés*. Manual Moderno: México.
86. Nuernberger, P. (1996). *La transformación del estrés en energía vital positiva*. Paidós: Barcelona.
87. Ojanguren, (2006, 12 de abril). "Exceso de estrés antes de vacacionar". *El Universal*, p. 5.
88. Ortega, M. (2006). *Las competencias laborales en una empresa de servicios*. Reporte laboral. Facultad de Psicología, UNAM.
89. Palao, P. (2002). *Relaciones entre niveles de estrés y estilos de liderazgo en directores, gerentes y subordinados*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
90. Palomar, J. (1997). "El funcionamiento familiar y la doble jornada de trabajo". *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 8 (2), 123-146.
91. Palomar, J. (1999). "Relación entre la percepción del funcionamiento familiar y la calidad de vida en mujeres con doble jornada de trabajo". *Revista Mexicana de Psicología*, 16 (2), 203-209.
92. Pedrero, F. (2003, 30 de julio). "Afecta desempleo a competitividad". *El Universal*, p. 23.
93. Pedrero, F. (2005, 24 de octubre). "Trabajos eventuales tienen más demanda". *El Universal*, p. 13.

94. Pedrero, F. (2006, 04 de enero a). "Anticipan recortes de personal en todo el mundo". *El Universal*, p. 7.
95. Pedrero, F. (2006, 03 de julio b). "Crece la búsqueda de empleo a través de la red". *El Universal*, p. 24.
96. Pedrero, F. (2006, 14 de septiembre c). "Recomienda OIT acabar con el empleo informal". *El Universal*, p. 15.
97. Peiró, J., y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo: Vol. II. Aspectos psicosociales del trabajo*. Síntesis Psicológica: Madrid.
98. Prior, J. (1997). *La calidad de vida en la mujer trabajadora*. Granada: España.
99. Ramírez, C. y Sosa, R. (2004). *Relación entre satisfacción y estrés laboral en una agencia adicional*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
100. Ramos, M. (2001). *El estrés en el desempeño laboral, diagnóstico y técnicas de intervención*. Tesina. Facultad de Psicología, UNAM.
101. Rivera, M. y Andrade, P. (1997). "Evaluación de las relaciones intrafamiliares". *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 8 (2), 147-164.
102. Rivero, A. (2002, 14 de agosto). "El impacto del estrés laboral". *Reforma*, p. 2 A.
103. Rivero, A. (2004, 8 de marzo). "Síndrome de Burnout. Afecta el desgaste laboral". *Reforma*, p. 8 A.
104. Rivero, A. (2005, 20 de junio a). "Crean pocas empresas en horario flexible". *Reforma*, p. 15.
105. Rivero, A. (2005, 31 de agosto b). "Trabajan mucho, producen poco". *Reforma*, p. 8 A.
106. Roa, G. y López, C. (1995). *Cambio de actitudes en un subsistema del sector público (S.T.C)*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
107. Rodríguez, C. (2003). *Motivación al logro y satisfacción laboral en empleados de la dirección general de servicios de cómputo académico, UNAM*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
108. Rodríguez, L. (2004). *Estrés y calidad de vida en conductores de una empresa de autotransporte*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

109. Román, R. y Pedrero, F. (2003, 09 de octubre). "Ofrecen más bancos seguro de desempleo". *El Universal*, p. 16.
110. Sánchez, M. (1997). *Propuesta de manejo de estrés para incrementar la productividad en las organizaciones*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
111. Sánchez, C. (2005, 07 de septiembre). "Proponen enfocar formación profesional al autoempleo". *El Universal*, p. 17.
112. Sánchez, J. (2005, 10 de diciembre). "Falta legislar equidad para trabajo en el hogar: OIT". *El Universal*, p. 7.
113. Sánchez, J. (2006, 03 de septiembre). "Fox acepta que falló en la creación de empleos". *El Universal*, p. 16.
114. Sánchez-López, M. y Quiroga, M. (1998). "Patrones de insatisfacción laboral y atribución de causas". *Revista Mexicana de Psicología*, 15 (2), 119-130.
115. "Se clavan en el trabajo". (2005, 17 de enero). *Reforma*, p. 12 A.
116. Seara, J. y Robles, M. (1992). *Escala de apreciación del estrés (EAE)*. Manual Moderno: México.
117. Shein, E. (1972). *Psicología de la organización*. Prentice Hall: México.
118. Simón, A. (2004, 29 de marzo). "Matrimonio a la baja". *El Universal*, p. 12.
119. Simón, A. (2005, 24 de diciembre). "Por estrés, un infarto cada tres minutos". *El Universal*, p. 4.
120. Soifer, R. (1981). *¿Para qué la familia?* Homé: Buenos Aires.
121. Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. Manual Moderno: México.
122. Spielberg, CH., Gorsuch, R., Lushene, R. y Díaz-Guerrero, R. (1975). *Inventario de ansiedad: rasgo-estado*. Manual Moderno: México.
123. Terrass, S. (1994). *Estrés*. Editorial Tutor: Madrid.
124. Tobal, M. y Vindel, C. (1988). *Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA)*. TEA: Madrid.
125. Torrabadella, P. (1997). *Cómo prevenir el estrés*. Ediciones de Serbal: España.

126. Trueba, J. (1985). *Hacia una sociología del trabajo*. Edicol: México.
127. Trujillo, R. (1997). *La relación de la productividad del trabajador y su familia*. Tesis de licenciatura. Universidad del Pedregal.
128. Uribe, F. (2006). *¿Qué es el trabajo?* (Texto de apoyo didáctico). Facultad de Psicología, UNAM.
129. Valdés, M. y Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés (conceptos y estrategias de investigación)*. Martínez Roca: Barcelona.
130. Valenzuela, O. (2005, 30 de mayo). "Superestrés. El precio de ser madre y trabajador". *El Universal*, p. 18.
131. Vázquez, Y. (2001). *Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
132. Warren, H. (2006). *Diccionario de Psicología*. Fondo de cultura económica: México.
133. Zaldúa, G. (2000). "El Burnout, la salud de los trabajadores de la salud". *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 5 (1), 151-169.
134. Zepeda, M. (2003). *Depresión y ansiedad en etapas de crisis y su influencia en la relación de pareja*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
135. Zyzanski, J. y Rosenman, R. (1992). *Inventario de actividad de Jenkins (JAS)*. TEA: Madrid.
136. www.stps.gob.mx

ANEXOS

Instrumentos de trabajo

HOJA DE DATOS PERSONALES

Edad: _____ años Estado civil: _____ Sexo: (M) (F)

Duración de la unión actual: _____ Escolaridad: _____

Puesto: _____ Sueldo: \$ _____ mensuales.

Monto de gastos en el hogar: \$ _____ mensuales.

Tenencia de la vivienda: Propia () Prestada () Rentada () Vive con familiares ()

Horario de trabajo: _____

¿Trabaja horas extras? NO () SI () ¿Cuántas? _____ semanales.

Su familia actual está conformada por: (inclúyase usted en el listado)

No	Parentesco	Sexo	Edad	Escolaridad
1		(M) (F)		
2		(M) (F)		
3		(M) (F)		
4		(M) (F)		
5		(M) (F)		
6		(M) (F)		
7		(M) (F)		
8		(M) (F)		
9		(M) (F)		
		(M) (F)		

ESCALA EAE-S PROTOCOLO DE PREGUNTAS

INSTRUCCIONES:

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, como por ejemplo, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con una "X" el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida, de lo contrario, marcará NO.

Sólo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará con una "X" el número que usted considera que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

Además debe indicar, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar, en el primer caso marcará la letra A, si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

EJEMPLO:

1. Castigo inmerecido	SI	NO	0	1	2	3
------------------------------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

**POR FAVOR CONTESTE A TODOS LOS ENUNCIADOS CON
LA MAYOR SINCERIDAD**

1. **Etapa de búsqueda del primer empleo.**
2. Situación del empleo eventual o subempleo.
3. **Situación de desempleo.**
4. Etapa de preparación profesional.
5. **Hacer el servicio militar.**
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. **Presentarse a exámenes u oposiciones.**
8. Competitividad laboral.
9. **Subida constante del coste de vida.**
10. Situación económica propia de la familia.
11. **Dudas, préstamos e hipotecas.**
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones o entrevistas.
13. **Relaciones con los demás compañeros.**
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. **Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).**
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. **Ritmo de trabajo.**
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. **Desorganización del trabajo.**
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. **Interrupción constante del ritmo de trabajo.**
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. **Toma constante de decisiones laborales.**
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. **Trabajar ante un público exigente.**
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. **Pocas posibilidades de ascenso laboral.**
28. Recibir constantes reproches de jefes y compañeros.
29. **Existencia de "influencias" en tu trabajo.**
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. **Baja remuneración o disminución de ingresos.**
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. **Trabajar en algo para lo que no estás preparado.**
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. **Vivir lejos de la familia.**
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. **Cambiar de puesto de trabajo.**
38. Período de baja laboral.
39. **Viajar con frecuencia por razones laborales.**
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. **Pérdida de autoridad.**
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. **No haber conseguido los objetivos propuestos.**
44. Fracaso profesional.
45. **Éxito profesional alcanzado.**
46. Tu futuro profesional.
47. **Tener que hacer declaración a Hacienda.**
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. **Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.**
50. Cercanía de la jubilación

ESCALA CLIMA SOCIAL: FAMILIA**INSTRUCCIONES.**

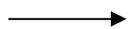
A continuación lea las frases de este impreso; usted tiene que decir si le parecen verdaderas o falsas en relación con su familia.

Si usted cree que, respecto a su familia, la frase es verdadera o casi siempre verdadera, marcará en la hoja de respuestas una X en el espacio correspondiente a la V (Verdadero); si cree que es falsa o casi siempre falsa, marque una X en el espacio correspondiente a la F (Falso). Si considera que la frase es cierta para unos miembros de la familia y para otros falsa, marque la respuesta que corresponda a la mayoría.

Siga el orden de la numeración que tienen las frases aquí y en la hoja de respuestas para evitar equivocaciones. La flecha le recordará que tiene que pasar a otra línea dentro del cuadro en la hoja de respuestas.

Recuerde que se pretende conocer lo que usted piensa sobre su familia; no intente reflejar la opinión de los demás miembros de ésta. Es decir, no hay respuestas buenas ni malas sólo trate de contestar con sinceridad sin dejar ningún espacio en blanco.

1. **En mi familia nos ayudamos y apoyamos realmente unos a otros.**
2. Los miembros de la familia guardan, a menudo, sus sentimientos para sí mismos.
3. **En nuestra familia reñimos mucho.**
4. En general, ningún miembro de la familia decide por su cuenta.
5. **Creemos que es importante ser los mejores en cualquier cosa que hagamos.**
6. A menudo hablamos de temas políticos o sociales.
7. **Pasamos en casa la mayor parte de nuestro tiempo libre.**
8. Los miembros de mi familia asistimos con bastante regularidad a los cultos de la iglesia.
9. **Las actividades de nuestra familia se planifican cuidadosamente.**
10. En mi familia tenemos reuniones obligatorias muy pocas veces.

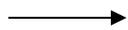


11. **Muchas veces da la impresión de que en casa sólo estamos "pasando el rato".**
12. En casa hablamos abiertamente de lo que nos parece o queremos.

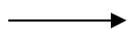
- 13. En mi familia casi nunca mostramos abiertamente nuestros enfados.**
14. En mi familia nos esforzamos mucho para mantener la independencia de cada uno.
15. Para mi familia es muy importante triunfar en la vida.
16. Casi nunca asistimos a conferencias, funciones o conciertos.
17. Frecuentemente vienen amigos a comer a casa, o a visitarnos.
18. En mi casa no rezamos en familia.
19. En mi casa somos muy ordenados y limpios.
20. En nuestra familia hay muy pocas normas que cumplir.



- 21. Todos nos esforzamos mucho en lo que hacemos en casa.**
22. En mi familia es difícil "desahogarse" sin molestar a todo el mundo.
23. En casa a veces nos enfadamos tanto que golpeamos o rompemos algo.
24. En mi familia cada uno decide sus propias cosas.
25. Para nosotros no es muy importante el dinero que gane cada uno.
26. En mi familia es muy importante aprender algo nuevo o diferente.
27. Alguno de mi familia practica habitualmente deportes: fútbol, baloncesto, etc.
28. A menudo hablamos del sentido religioso de la Navidad, Pascua y otras fiestas.
29. En mi casa, muchas veces resulta difícil encontrar las cosas cuando las necesitamos.
30. En mi casa una sola persona toma la mayoría de las decisiones.



- 31. En mi familia hay un fuerte sentimiento de unión.**
32. En mi casa comentamos nuestros problemas personales.
33. Los miembros de mi familia casi nunca mostramos nuestros enfados.
34. Cada uno entra y sale en casa cuando quiere.
35. Nosotros aceptamos que haya competición y "que gane el mejor".
36. Nos interesan poco las actividades culturales.
37. Vamos a menudo al cine, a competiciones deportivas, excursiones, etc.
38. No creemos en el cielo ni en el infierno.
39. En mi familia la puntualidad es muy importante.
40. En casa las cosas se hacen de una forma establecida.

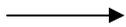


- 41. Cuando hay que hacer algo en casa, es raro que se ofrezca algún voluntario.**
42. En casa, si alguno se le ocurre de momento hacer algo, lo hace sin pensarlo más.
43. Las personas de nuestra familia nos criticamos frecuentemente unas a otras.

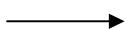
44. En mi familia, las personas tienen poca vida privada o independiente.
- 45. Nos esforzamos en hacer las cosas cada vez un poco mejor.**
46. En mi casa casi nunca tenemos conversaciones intelectuales.
- 47. En mi casa, todos tenemos una o dos aficiones.**
48. Las personas de mi familia tenemos ideas muy precisas sobre lo que está bien o mal.
- 49. En mi familia cambiamos de opinión frecuentemente.**
50. En mi casa se da mucha importancia a cumplir las normas.



- 51. Las personas de mi familia nos apoyamos de verdad unas a otras.**
52. En mi familia cuando uno se queja siempre hay otro que se siente afectado.
- 53. En mi familia a veces nos peleamos a golpes.**
54. Generalmente, en mi familia cada persona sólo confía en sí misma cuando surge un problema.
- 55. En casa, nos preocupamos poco por los ascensos en el trabajo o las calificaciones escolares.**
56. Alguno de nosotros toca un instrumento musical.
- 57. Ninguno de la familia participa en actividades recreativas, fuera del trabajo o de la escuela.**
58. Creemos que hay algunas cosas en las que hay que tener fe.
- 59. En casa nos aseguramos de que nuestras habitaciones queden limpias.**
60. En las decisiones familiares todas las opiniones tienen el mismo valor.

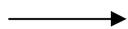


- 61. En mi familia hay poco espíritu de grupo.**
62. En mi familia los temas de pagos y dinero se tratan abiertamente.
- 63. Si en la familia hay desacuerdo, todos nos esforzamos para suavizar las cosas y mantener la paz.**
64. Las personas de la familia se animan firmemente unos a otros a defender sus propios derechos.
- 65. En nuestra familia apenas nos esforzamos para tener éxito.**
66. Las personas de mi familia vamos con frecuencia a las bibliotecas.
- 67. Los miembros de la familia asistimos a veces a cursillos o clases particulares por afición o por interés.**
68. En mi familia cada persona tiene ideas distintas sobre lo que está bien o mal.
- 69. En mi familia están claramente definidas las tareas de cada persona.**
70. En mi familia cada uno puede hacer lo que quiera.



- 71. Realmente nos llevamos bien unos con otros.**

72. Generalmente tenemos cuidado con lo que nos decimos.
- 73. Los miembros de la familia estamos enfrentados unos con otros.**
74. En mi casa es difícil ser independientes sin herir los sentimientos de los demás.
- 75. "Primero el trabajo, luego la diversión" es una norma en mi familia.**
76. En mi casa ver la televisión es más importante que leer.
- 77. Las personas de nuestra familia salimos mucho a divertirnos.**
78. En mi casa, leer la Biblia es algo muy importante.
- 79. En mi familia el dinero no se administra con mucho cuidado.**
80. En mi casa las normas son bastante inflexibles.



- 81. En mi familia se concede mucha atención y tiempo a cada uno.**
82. En mi casa expresamos nuestras opiniones de modo frecuente y espontáneo.
- 83. En mi familia creemos que no se consigue mucho elevando la voz.**
84. En mi casa no hay libertad para expresar claramente lo que se piensa.
- 85. En mi casa hacemos comparaciones sobre nuestra eficacia en el trabajo o el estudio.**
86. A los miembros de mi familia nos gusta realmente el arte, la música o la literatura.
- 87. Nuestra principal forma de diversión es ver la televisión o escuchar la radio.**
88. En mi familia creemos que el que comete una falta tendrá su castigo.
- 89. En mi casa, de ordinario, la mesa se recoge inmediatamente después de comer.**
90. En mi familia uno no puede salirse con la suya.