

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA PRESENTA:

GARCIA MEZA EDGARD ISSAC

**“LA RELACION DE LA MOTIVACION DE LOGRO Y
ESTRES EN UNA ORGANIZACION PRIVADA DE
ENTRETENIMIENTO”**

DIRECTOR: MTRA. MARIA DELCARMEN GERARDO PEREZ
REVISOR: Dr. ALBERTO CORDOVA ALCARAZ



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

“.....A la universidad Nacional Autónoma de México por tener el privilegio de estudiar en ella.....”

“..... A Cinopolis, por darme la oportunidad de desarrollar mi tesis en sus instalaciones...”

“.....A mis padres por todo su apoyo, amor y cariño ya que sin ellos, no sería posible nada de los logros en mi vida.....”

“.....A mis hermanos Irving y Bety, igual por su apoyo y comprensión a mi cuñada Karla.....”

“..... A la familia de mi tía tere y en especial a mi tío armando por estar con nosotros mucho tiempo y mas.....”

“.....A mama Lola y Luci por todo su cariño y a Nino aunque sea muy enojón.....”

“..... A Nacho y su familia, por fin tío para que ya no me digas nada jajajaja.....”

“..... A mis abuelitos Memo y Cruz por su cariño.....”

“.....A mi tío Enrique por ser un buen amigo.....”

“.....A mi tía martha por ser mi tía consentida, te quiero mucho y gracias por todo tu apoyo.....”

“.....A mis tías Guille, Axa, Eblin, Tenchis, las quiero.....”

“..... Y a toda mi familia en general por su amor cariño y comprensión.....”

“.....A toda la banda por estar siempre cuando uno los necesita, al Geras, que es una de mis mejores amigos, al Richi, al Abuelo, el Guapo, el Flaco de oro, la Barbie, el Oscar de valores, Moran, Adan, Gabo y claudia, por que nuestra amistad es para siempre.....”

“.....A la banda de la fac, por esos buenos momentos, al Mario que es uno mis mejores cuates, Hector por ser igual de los mejores cuates, Katia, Val por toda su ayuda, Omar, Gaby, Lulu, el Bro, braham, Fresia y toda la banda.....”

“.....A Alejandra que la considero una parte importante en mi vida por su apoyo Y amistad.....”

“. A Raquel, por ser una amiga muy alternativa.....”

“.....A Maricel por ser una parte importante, en mi vida.....”

“..... A mi directora de tesis por todo el apoyo, consejos y comprensión ya que sin el no seria posible esta tesis y sobre todo por creer en mi.....”

“.....Al dr.. Alberto cordoba, sin palabras prof. Eres parte muy importante de este trabajo, sobre todo una excelente persona.....”

“..... Al dr. Ariel Bite, por su apoyo en esta tesis.....”

“..... Al dr. Oscar Galicia que sus clases se me quedaron para siempre.....”

“.....En general a toda gente que ha estado conmigo, gracias por todo. A mis compañeros y amigos del trabajo por toda su ayuda y apoyo en el trabajo y fuera

de el y a toda la gente que cercana a mi, espero no olvidar a nadie y si lo hiciera castíguenme con el látigo de su desprecio jajajaja es broma.....”

“.....Le dedico esta tesis a mis padres y hermanos en especial, por todo su amor y por estar siempre ahí conmigo, independientemente de todo y nada, por soportarme y consentirme, por que sacrifican muchas cosas por mi y eso siempre estará en mi corazón.....”

... ÚLTIMO POEMA

NOTA.- POEMA FALSAMENTE ATRIBUIDO A JORGE LUIS BORGES. INCLUIDO AQUÍ DEBIDO A LAS NUMEROSAS BÚSQUEDAS DEL MISMO.

Si pudiera vivir nuevamente mi vida, en la próxima trataría de cometer más errores. No intentaría ser tan perfecto, me relajaría más. Sería más tonto de lo que he sido, de hecho tomaría muy pocas cosas con seriedad. Sería menos higiénico.

Correría más riesgos, haría más viajes, contemplaría más atardeceres, Subiría más montañas, nadaría más ríos. Iría a más lugares a los que nunca he ido, comería más helados y menos habas, tendría más problemas reales y menos imaginarios.

Yo fui de esas personas que vivió sensata y prolíficamente cada momento de su vida, claro que tuve momentos de alegría. Pero si pudiera volver atrás trataría solamente de tener buenos momentos. Por si no lo saben, de eso está hecha la vida, solo de momentos, no te pierdas el ahora.

Yo era uno de esos que nunca iba a ninguna parte sin un termómetro, una bolsa de agua caliente, un paraguas y un paracaídas.

Si pudiera volver a vivir, comenzaría así hasta concluir el otoño, daría más vueltas en calesita, contemplaría más amaneceres y jugaría con más niños si tuviera otra vez la vida por delante...

Pero ya ven, tengo 85 años y sé que me estoy muriendo.....

ÍNDICE

Introducción.....	8
-------------------	---

Capitulo 1 Motivación al Logro

1. Antecedentes y definición de la motivación.....	10
1.1. Teorías de la motivación.....	11
1.2. Teorías contemporáneas de la motivación laboral.....	17
1.3. Teorías de motivación de logro.....	22

Capitulo 2 Estrés

2. conceptualización de estrés.....	29
2.1. Estrés ¿estimulo, percepción o respuesta?.....	30
2.2. El estrés como estimulo estresor.....	31
2.3. El estrés como percepción	34
2.4 .El estrés como respuesta.....	35
2.5. Estrés y enfermedad.....	37
2.6. Clasificación del estrés.....	39
2.7. Apoyo social.....	40
2.8. Consecuencias del estrés.....	42
2.9. Estrés y organización.....	43

Capitula 3 Método de investigación

3.1 Planteamiento del problema.....	46
3.2. Objetivo general.....	46
3.3. Objetivo específico.....	46
3.4.Variables.....	46
3.5.Hipótesis.....	47
3.6. Tipo de diseño.....	48
3.7. Muestreo.....	48
3.8. Sujetos.....	49
3.9. Escenario.....	49
3.10. Instrumento.....	49
3.11. Procedimiento.....	51
3.12. Tratamiento estadístico.....	51

Capitulo 4 Graficas y Resultados

4.1. Frecuencias.....	52
4.2. Correlaciones.....	66
4.3. Prueba T.....	73

Capitulo 5 Conclusiones y discusión

5.1. Discusión.....75

5.2. Conclusiones.....79

5.3. Sugerencias y limitaciones.....80

Referencias.....81

Anexos.....85

INTRODUCCIÓN

El interés que se ha alcanzado en los últimos años por el estudio del estrés y motivación al logro en las empresas cada vez es mayor, en este trabajo se estudian estos dos factores.

En el primer capítulo se habla de la motivación al logro y las teorías más importantes, ya que en la actualidad para las empresas es de vital importancia.

Cuando una persona esta motivada al logro en paridad con su empresa ésta tendrá un mayor desempeño y por lo tanto mas productividad, un empleado que esta motivado será más productivo que uno que no lo esté, debido a que la motivación es un impulso por vencer desafíos, avanzar y crecer. La gente orientada hacia el logro busca el triunfo “per se”, no experimenta una “sed de dinero” particularmente fuerte, aunque puede adquirir riquezas en su esfuerzo por alcanzar el éxito. Trabaja gracias a su deseo de vencer obstáculos, alcanzar metas y ser útiles a otros.

En el segundo capítulo se abordan las diferentes conceptualizaciones de estrés, las formas como se puede presentar(respuesta o estímulo), sus clasificaciones y el papel que ocupa en las organizaciones y se aborda el tema de apoyo social así mismo las consecuencias que tiene es estrés, ya que es un problema grave de salud, que se presenta con frecuencia en organizaciones, afectando el rendimiento de los trabajadores y elevando los costos de salud en las mismas, existen investigaciones de estrés realizadas por expertos, las cuales han encontrado que actualmente gran parte de la población padece de estrés, quizá como resultado del medio en que se labora, la presión derivada de ello, el medio en que se vive, cambios ambientales y sociales, los cuales son difíciles de superar por los individuos

El objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre estrés y motivación al logro en los empleados de una empresa privada de entretenimiento o servicio.

En la presente investigación al aplicar la prueba T de student, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, lo cual posiblemente se deba a que trabajan bajo las mismas condiciones, así mismo al aplicar esta prueba entre el sistema vip y tradicional, se observa solo una diferencia en la variable de trabajo del instrumento de motivación al logro.

Al llevar acabo lo correlación producto momento de pearson entre los trabajadores de los dos sistemas, con respecto a las variables de motivación al logro y estrés no se encontró ninguna diferencia estadísticamente significativa, pero en factores particulares de cada instrumento se observaron correlaciones interesantes, como la que nos indica que mayoría de los trabajadores que presentan estrés personal tiene una correlación significativa con el estrés social y laboral, pero tienen una correlación baja con las variables de apoyo social, laboral y personal.

CAPITULO 1.

ANTECEDENTES Y DEFINICIONES DE LA MOTIVACIÓN

A lo largo de la historia fueron necesarios dos hechos trascendentales para que se produjera el paso de una concepción racionalista a otra motivacional (McGregor 1969). Primero fue necesario que los filósofos asocianistas británicos establecieran, sobre una base filosófica sólida la idea de que los contenidos de la mente se forman a partir de las experiencias vividas.

El segundo hecho fue de naturaleza científica, que se refiere a la Teoría de la Evolución de Darwin desde el punto de vista de la psicología de la motivación, con las dos siguientes propuestas: 1) que animales y hombres representan especies progresivas dentro de un mismo continuo biológico; más que especies aisladas; 2) que el comportamiento de las especies tiene, o puede tener, un valor funcional para la adaptación del organismo a su medio y para la supervivencia en el (Darwin en Atkinson, 1964). Estas dos propuestas de Darwin tuvieron mucha repercusión en el desarrollo inicial de una psicología de la motivación.

Por otra parte, Maier (1949) empleó el término motivación para “caracterizar el proceso que determina la expresión de la conducta e influye en su futura expresión por medio de consecuencias que la propia conducta ocasiona” (p.93).

En 1949 Hebb escribió que “el problema principal al que se enfrenta el psicólogo cuando habla de la motivación, no es el de despertar la actividad, sino darle un patrón y dirigirla” (p. 172). Más adelante, y en sus propios términos escribió: “Entonces el término motivación se refiere 1) a la existencia de una secuencia de fases organizadas, 2) a su dirección y contenido y 3) a su persistencia en una dirección dada o a su estabilidad de contenido. Esta definición quiere decir que “motivación” no es un proceso distintivo, sino una referencia, en otro contexto, al mismo proceso al que se

refiere el discernimiento o "insight"; también quiere decir que el animal adulto normal y despierto tiene alguna motivación.(Vargas, 2005 p. 181).

"La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía (Díaz Guerrero, 1988; P. 165).

Es claro que muchos teóricos tienen diferentes posturas con relación a la motivación, pero existe un acuerdo general, que un motivo es un proceso interno que parte de una serie de necesidades psicológicas que impulsa, dirige e integra la conducta de una persona. Esto no se puede observar directamente, pero se infiere a partir de su comportamiento (Guillen, 2000).

1.1 TEORÍAS DE MOTIVACIÓN.

Cada enfoque da importancia a diferentes aspectos de la conducta, por una parte, el enfoque Fisiológico se basa en un análisis del funcionamiento y regulación del organismo.

Basándose en las ideas de Claude Bernard (1878-1879), sobre las necesidades de los organismos de mantener un medio interno constante, Walter Cannon (1926) empleo el termino homeostasis para describir diferentes condiciones internas, cuando hay una desviación de una de estas constantes con respecto a los rangos tolerados, se ponen en marcha procesos corporales destinados a corregir la desviación. Esto es posible gracias a la homeostasis y a la ayuda de factores fisiológicos. A un nivel biológico, el mecanismo motivacional mas básico es el de mantener la homeostasis

Reeve (1994) describe que el enfoque fisiológico de la motivación se basa en tres principios: recompensa, arousal, (activación) y regulación. La perspectiva

fisiológica representa el punto de vista biólogo dentro del campo de la motivación y explora cómo los sistemas nerviosos y endocrino inciden en los motivos y las emociones. El análisis fisiológico presta atención a cómo el cuerpo se prepara para la acción, cómo produce sensaciones de dolor y de placer y cómo regula los sistemas internos para preservar la salud y la supervivencia. La conducta está regulada por una compleja interacción entre estructuras cerebrales, producción hormonal y el sistema nervioso autónomo.

Por otra parte, el enfoque cognoscitivo se ocupa de los procesos mentales como determinantes de la acción Reeve (1994). Por eso el estudio cognitivo de la motivación se interesa mucho por la secuencia cognición-acción. Los tres tipos de acontecimientos mentales que participan en esta secuencia son: plan, meta y consistencia. Cada concepto implica un proceso de contrastación interno en el que se evalúa la conducta presente en relación a un estándar, sea un estado ideal, una meta, una creencia o un auto concepto.

Algunos de los constructos cognitivos implicados en la motivación y en la secuencia cognición-acción son los siguientes: los planes : (Millar, Galanter y Pibram, 1960), las metas (Locke, Shaw, Saari y Latham, 1981), la disonancia (Festinger, 1957), los esquemas (Ortony, Clore y Collins, 1988), las expectativas (Vroom, 1966), las evaluaciones (Lazarus, 1966), las atribuciones (Weiner, 1986). De aquí se deriva el interés de los psicólogos cognitivos por la secuencia plan-acción, disonancia-acción, etc.

Un movimiento dentro de la psicología que se identifica fuertemente con la perspectiva holística, pone énfasis en la idea del self y de sus esfuerzos por alcanzar la plenitud y la autorrealización, asimismo pone énfasis en las necesidades básicas a nivel organísmico.

Los dos defensores más destacables de este enfoque en relación a la motivación son Abraham Maslow (1954) y Carl Rogers (1951). La base de lo que se entiende por motivación según Maslow es la idea de que los seres

humanos poseemos ansias o necesidades básicas a nivel organísmico. Maslow(1954), en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o auto perfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Este autor introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de *instintoides* que Maslow les da).

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las necesidades de auto-actualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y

habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer" (DiCaprio, 1989).

Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo-, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un

grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización (DiCaprio, 1989).

A continuación se presentan las cinco necesidades básicas de Maslow:

Necesidades Fisiológicas. La prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir.

Necesidades de Seguridad: Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas.

Necesidades de amor y de pertenencia: Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la

necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un

ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

Necesidades de estima. La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

Necesidades de desarrollo: Necesidades de autoactualización o "self-actualization".

Las necesidades de auto-actualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de auto-actualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento.

Uno de los medios para satisfacer la necesidad de auto-actualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de auto-actualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No pueden haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio; "desear ser libres para ser ellas mismas"(DiCaprio, 1989, p.367).

Mientras que para Rogers (Reeve, 1994, p. 291) los seres humanos tienen una necesidad fundamental que es la tendencia de realización, una necesidad que subsume y coordina todas las demás hacia el mantenimiento, mejora y realización de la persona. Según esta teoría, la satisfacción de las necesidades que se encuentran en un nivel determinado lleva al siguiente en la jerarquía, sin embargo se dan zonas de coincidencia entre un nivel y otro ya que no se da una satisfacción plena de las necesidades.

Rogers (1961) utiliza los términos congruencia e incongruencia para describir el punto hasta el que la persona niega y rechaza sus características propias y sus deseos (incongruencia) o acepta toda la gama de sus características y deseos (congruencia). La persona congruente y enteramente funcional vive próxima a su tendencia de actualización por lo que experimenta una marcada sensación de libertad, creatividad, espontaneidad y crecimiento.

De acuerdo, al fundador del Psicoanálisis, Sigmund Freud; la motivación estaba dentro de un modelo fisiologista de base biológica en la que las dos pulsiones de sexo y agresión le suministraban al cuerpo sus energías físicas y mentales; haciendo énfasis en la división de la vida mental entre “conciente” e “inconciente”. Por otra parte los psicoanalistas contemporáneos, como por ejemplo Robert Holt (Reeve, 1994, pág. 314) hacen énfasis en el peso motivacional de los deseos psicológicos y no tanto en las pulsiones con base biológica.

La teoría psicoanalítica de la motivación está basada principalmente en los motivos inconscientes y sus derivaciones. Además, según la teoría psicoanalítica las tendencias primarias son el sexo y la agresión. El desenvolvimiento de la conducta sexual sigue un modelo evolutivo que supone diversas elecciones de objeto hasta que se logra un afecto sexual maduro. Las modernas interpretaciones psicoanalíticas encuentran un lugar más amplio para los procesos del ego que el que tenían antes Freud (1925)

El punto de partida de Freud, máximo representante y fundador del psicoanálisis, es claramente homeostático.

La tarea básica del sistema nervioso es preservar al organismo de una inundación estimular desequilibradora y a la vez facilitar la consecución del placer y la evitación del dolor. Tanto las pulsiones (variables instintivas básicas que guían y movilizan la conducta del hombre) como el aparato que regula su acción, son conceptuadas en términos psíquicos, en el límite entre lo físico y lo mental. Desde el punto de vista de su origen, una pulsión es un proceso

somático del que resulta una representación estimular en la vida mental del individuo. La función de la pulsión es facilitar al organismo la satisfacción psíquica que se produce al anular la condición estimular somática negativa. Para ello cuenta con una capacidad energética capaz de orientarse hacia el objeto cuya consecución remueve o anula la condición estimular dolorosa, provocando así placer. Esta teoría evoluciona a lo largo de su vida. .

El modelo de motivación adoptado por Freud es un modelo hedonístico de tensión-reducción que implica que la meta principal de todo individuo es la obtención del placer por medio de la reducción o extinción de la tensión que producen las necesidades corporales innatas. La interpretación que Freud hace de la motivación se conoce con el nombre de psicodinámica, puesto que da una explicación de los motivos humanos en términos de hipotéticos conflictos activos subyacentes. Pero el principal problema de esta teoría es la falta de datos empíricos que la apoyen. Aun así ha sido muy influyente dentro de la psicología en general y de este tema en particular.

1.2 TEORÍAS CONTEMPORÁNEAS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Existe otro tipo de teorías contemporáneas y relacionadas con la motivación en un ámbito laboral, enseguida se analizarán las más importantes con relación a este tema.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959) considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa:

- Factores motivadores son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo los cuales son; La realización de un trabajo interesante. El logro, La responsabilidad, El reconocimiento, La promoción (DiCaprio, 1989).

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción.

- Factores de higiene, están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo los cuales son: Las condiciones de trabajo, el sueldo, Las relaciones humanas y La política de la empresa.

Cuando estos factores no se han resuelto bien, producen insatisfacción pero cuando se intenta mejorarlos, no logran por sí solos provocar la auténtica satisfacción. En resumen, la satisfacción se logra por dos tipos de factores que son independientes y de distinta dimensión.

Por otro lado, todos los factores son susceptibles de una correcta utilización por parte de los directores de los equipos de trabajo.

Otra de las teorías más importantes en las organizaciones es la del factor dual (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967), cuyas investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos

mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc.

En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en:

Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

Factores motivadores: Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (filológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles mas altos (consideración y autorrealización) (Leidecker y Hall, 1989)

Factores Higiénicos	Factores motivadores
<p>Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones</p> <p>Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.</p> <p>Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre</p>	<p>Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.</p> <p>Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor.</p>

quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización.	algo de valor.
Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los de más compañeros.	Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios.	Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes.
Control técnico.	Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.

Tomado de Keith Davis, "Human Behavior of Work: Human Relations and Organizational Behavior", New York, McGraw Hill, 1979.

De la teoría de (Herzberg 1959) se deriva el concepto de *job enrichment* (enriquecimiento del trabajo) que supone diseñar el trabajo de un modo más ambicioso de modo que permita satisfacer motivos de mas alto valor. Para lograrlo se deben aplicar los siguientes principios (Engel y Redmann, 1987).

Suprimir controles, aumentar la responsabilidad sobre las tareas a desarrollar, delegar áreas de trabajo completas, conceder mayor autoridad y libertad, informar sobre los avances y retrocesos, asignar tareas nuevas y más difíciles y facilitar tareas que permitan mejorar (Engel y Redmann, 1987).

Otras de las teorías importantes en el ámbito laboral y con relación a la motivación de logro es la teoría de Vroom (1964), que nos explica el modelo de las expectativas.

Ya que es el autor mas importante de esta teoría (Vroom, 1964), la cual ha sido completada por Porter y Lawler (1968).

Esta teoría sostiene que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes (Vroom, 1964).

El objetivo de estas elecciones es maximizar las recompensas y minimizar el “*dolor*” (Pinder, 1985). Las personas altamente motivadas son aquellas que perciben ciertas metas e incentivos como valiosos para ellos y, a la vez, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta. Por lo que, para analizar la motivación, se requiere conocer que buscan en la organización y como creen poder obtenerlo. Los puntos más destacados de la teoría son los siguientes factores:

La motivación es producto de tres factores: Valencia (que tanto se desea una recompensa). Es el nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. Es única para cada empleado, esta condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo en la medida que las necesidades antiguas queden satisfechas y aparezcan otras nuevas. La valencia puede ser negativa o positiva, con un rango entre -1 y $+1$.

Expectativa (la estimación de la probabilidad de que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso). Es el grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de una tarea. Se presenta en forma de probabilidades (Valor entre 0 y 1).

Aumenta la evaluación de la expectativa, la auto eficacia del individuo (la creencia de que se cuenta con las capacidades necesarias para realizar el

trabajo), disminuye el fenómeno de impostor (considerar que no se es tan capaz como se hace ver a otros).

Instrumentalidad (Medios y Herramientas) (la estimación de que el desempeño llevará a recibir la recompensa). El empleado realiza una evaluación de la probabilidad de que la empresa valore su desempeño y le otorgue recompensas. (Valor entre 0 y 1). Si evalúa que las promociones son en base al desempeño, la instrumentalidad tendrá una calificación alta.

Este modelo funciona con la combinación de estos tres elementos produce la motivación, en distintos grados de acuerdo a la intensidad de los factores.

Cuando la valencia es negativa, se habla de evitación, el empleado quiere evitar conseguir algo. Y la fuerza del comportamiento para evitar algo depende de los otros factores.

Según este modelo, entonces, hay dos caminos posibles a fin de motivar a una persona:

1. Reconocer e intentar afectar la percepción de las recompensas, la valencia y la probabilidad de recibirlas.
2. Fortalecer tanto el valor real de las recompensas como la conexión entre esfuerzo y desempeño y entre desempeño y recompensas.

1.3 TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN AL LOGRO

El interés por estudiar la motivación de logro data por lo menos de principios del siglo XX. Su estudio se remonta a los trabajos de Ach en 1902 (Andrade y Díaz-Loving, 1985; Diaz, Andrade y La Rosa, 1989). Los conceptos manejados en este tópico han sufrido cambios a través del tiempo, tanto en su denominación como en su definición, tradicionalmente, el motivo de logro se conceptualizó como un concepto unitario, asumido como una disposición relativamente estable para esforzarse por el logro o éxito. En la relación de trabajadores.

Dentro de estas aproximaciones teóricas tiene un lugar importante el concepto de nivel de aspiración, desarrollo por Lewis y cols (2000). Debido a que es uno de los primeros antecedentes de las actuales teorías de este campo.

En la misma línea, otro antecedente importante es la aparición del concepto de necesidad de logro, que plantea por primera vez Murria en 1993 (Del Castillo, 2002), dentro del vocabulario de motivos humanos, como: realizar algo difícil , dominar, manipular u organizar objetos físicos, seres humanos e ideas; proceder al respecto tan rápida e independientemente como sea posible; superar obstáculos y alcanzar un nivel elevado; superarse a sí mismo; rivalizar con los demás y superarles e incrementar la autoestima mediante el ejercicio eficaz del talento.

Uno de los autores que más ha investigado sobre el tema la define como: Una orientación para alcanzar cierto estándar de excelencia; es decir, la organización, la manipulación y el dominio del medio físico y social, la superación de obstáculos y el mantenimiento de elevados niveles de trabajo: la competencia mediante el esfuerzo por superar la propia labor, así como la rivalidad y la superación de los demás (McClelland, 1953).

También se le define como necesidad de logro. Como una característica aprendida y estable en la que se obtiene satisfacción cuando se lucha por alcanzar y conservar un nivel de excelencia

Después de mencionar qué es la motivación al logro se analizarán algunos de los autores y las teorías más importantes, para poder justificar teóricamente esta investigación.

McClelland (1989), enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación:

La motivación del logro es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación. (McClelland 1989)

La motivación de poder es la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por el poder gustan de que se les considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad "*política*".

La necesidad de afiliación es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., a los individuos les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y les agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente. (McClelland 1989)

McClelland es uno de los autores más importantes ya que es uno de los precursores de la motivación en especial en el estudio relacionado con el logro, estimulado por (Murria, 1961). A definido la motivación como tendencias aprendidas que energizan y dirigen el comportamiento hacia metas específicas, en la teoría general de la motivación.

En estudios anteriores McClelland y su grupo de colaboradores ((Kast y Rosenzweig, 1979; McClelland, 1953), encontraron que en todas las personas está presente la motivación al logro, pero es diferente en términos cuantitativos. Menciona que es una característica relativamente general y que básicamente depende de tres factores:

1. La expectativa (o probabilidad subjetiva de alcanzar una meta).
2. El valor incentivo de la meta particular.
3. La percepción de la responsabilidad que se tenga en el logro de tal meta.

Estas son las tres características básicas de la motivación del logro, McClelland (1953) también menciona que la gente está motivada de acuerdo a la fuerza de su deseo, tanto de desempeño en términos de excelencia y a tener éxito en situaciones de competencia.

Asimismo indica que las personas sienten que tienen motivo al logro, pero probablemente pocos están fuertemente motivados al logro.

Generalmente sus investigaciones están relacionadas con gerentes y ejecutivos, en una o dos de sus investigaciones, al trabajar particularmente con ejecutivos (Kast y Rosenzweig, 1979; McClelland, 1953; (Arias Galicia, 1973) identificaron las características del personal más motivado al logro. Este tipo de personas plantean metas, persiguen objetivos persistentemente y de manera real. Son personas que intentan superar todo tipo de obstáculos de manera práctica y determinada, aun cuando a veces tengan que hacer "trampa" (Johnson, 1971).

McClelland (1953) también se centra en sus investigaciones en cómo los gerentes pueden desarrollar en los subordinados el deseo de logro y ha estudiado la motivación de logro extensamente, en especial en un ambiente empresarial.

De lo antes mencionado cabe deducir que los sujetos con alto nivel de logro, siempre realizarán de mejor manera toda clase de tareas bajo cualquier circunstancia; se ha encontrado que no ejecutan mejor la tarea que los demás (los bajos en logro) trabajos rutinarios en los que no se halla presente ningún módulo de progreso con respecto en la ejecución en sí, es decir la tarea se hace más rápido pero no mejor.

Por otro lado, las personas que tienen un alto nivel de motivación al logro trabajan mejor sólo cuando la tarea contiene para ellos un significado de logro. French (1955) deduce que una alta motivación al logro lleva a una persona a cumplir su tarea cuando sea posible un logro en sentido estricto de la palabra.

En otra de sus investigaciones McClelland (1950) identificó tres características de las personas con gran necesidad (motivación) al logro las cuales son:

1. Prefieren una situación laboral en la cual se les permita asumir la responsabilidad en la solución de problemas.
2. Muestran tendencia a tomar riesgos bien calculados y fijarse metas moderadas. Asumen tareas de dificultad media y de este modo consiguen satisfacer su necesidad de logro.
3. Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos.

McClelland con sus estudios ha comprobado la verosimilitud de teoría de la motivación de logro. En esta existen puntos todavía por resolver, pero es una de las teorías más útiles y con una explicación verosímil de la motivación de logro de algunos empleados.

Otro de los estudiosos de este tema es Atkinson (1966) quien guiado por McClelland (1964) desarrolló su teoría de motivación al logro, que intenta explicar los determinantes de la dirección, magnitudes y persistencia de la ejecución de las tareas motivadas por el logro, la cual es resultado de dos tendencias opuestas:

Te (tendencia a lograr el éxito) Ta (la tendencia a evitar el fracaso)

Explicando un poco estas dos tendencias comenzaremos por la **Te** (tendencia a lograr el éxito), es una función multiplicativa del motivo para lograrlo (Me), que el individuo lleva consigo de una situación a otra, la probabilidad subjetiva de éxito (Pe), y los valores que incentivan el éxito en una actividad en particular (Le).

$$Te = Me \times Pe \times Le$$

Por lo contrario en la tendencia a evitar el fracaso (**Ta**) es una función multiplicativa del motivo para evitarlo (Mef), la probabilidad subjetiva del fracaso (Pf) y el valor incentivo negativo de fracaso (If).

$$Ta = Mef \times Pf \times If$$

Atkinson postula que la conducta de logro se da dentro de una corriente de conducta que se determina en gran parte por tres conductas o fuerzas que son: la instigación, la inhibición y la consumación. La instigación provoca un aumento de las conductas de aproximación y se da cuando coincide con estímulos ambientales asociados con un premio en el pasado.

La inhibición, provoca un aumento de las tendencias de evitación y se da cuando coincide con estímulos que en el pasado se asocian con el castigo.

La consumación hace referencia al hecho de que realizar una actividad provoca su detención.

Hay que mencionar que a diferencia de McClelland, Atkinson (1966) es de un corte más experimental y que la mayoría de sus investigaciones son más de laboratorio, y por eso la relación con la teoría del reforzamiento y la conducta tipo A que analizaremos mas adelante.

Atkinson (1966) define que si al motivo se concibe como una disposición para luchar por un tipo de satisfacción, dicho motivo representa la probabilidad de alcanzar el éxito o el logro por lo anterior, llamó motivación de logro a la disposición, relativa de buscar el éxito o el logro.

Como se mencionó la motivación al logro también se basa en la teoría del reforzamiento y en la conducta tipo A.

Esta teoría es una de las más antiguas del estudio de la motivación, lo que si es novedoso es su aplicación a la organización en todos sus aspectos y también denominada condicionamiento operante y conductismo.

Sus orígenes comienzan con Skinner (1974) sobre condicionamiento de los animales, pero fue hasta los años setenta cuando los psicólogos comenzaron a ver alguna aplicación potencial en problemas motivacionales de los empleados.

Existen tres variables clave que son: estímulo, respuesta y recompensa. Un estímulo es cualquier variable o condición que produce una respuesta conductual, en un contexto industrial, una respuesta es una medición del desempeño en el puesto, como la productividad, el ausentismo o los accidentes, finalmente una recompensa es algo de valor que se proporciona al empleado sobre la base de la respuesta conductual observada.

Se ha puesto una gran atención en la conexión respuesta-recompensa; basándose en los estudios con animales, se han encontrado cuatro tipos de conexiones o contingencias respuesta-recompensa, para influir en la frecuencia de respuestas, las cuales son:

1. Intervalo fijo. El sujeto es recompensado a intervalos temporales fijos.

2. Razón fija. Se recompensa al sujeto por un mayor número de respuestas.
3. Intervalo variable. Se recompensa al sujeto a intervalos variables de tiempo.
4. Razón variable. La recompensa se basa en la conducta, pero la proporción de recompensa es variable.

Los que defienden esta teoría, creen que la motivación del sujeto para responder puede moldearse manipulando estos programas de reforzamiento.

Atkinson (1958) también incorpora la vigilancia a la función de activación, pero la que se une estrechamente con la clave de funciones de las situaciones; así: “el término motivación se refiere a la activación de una tendencia a actuar para producir uno o más efectos. El término motivación subraya la fuerza final de la tendencia de la acción, que la persona experimenta como un “yo quiero”. El propósito particular del estado de motivación momentáneo se define por su situación” Y Maslow (1954) escribe: “una sólida teoría motivacional debería... suponer que la motivación es constante, que nunca termina, fluctúa y que es compleja, y que casi es una característica universal de prácticamente cualquier situación del organismo” (p.69). Brown (1961) considera una variable motivacional específica: “1) si tiende a facilitar o a vigorizar varias respuestas diferentes; 2) si, a continuación de una nueva respuesta, su terminación o retiro hace que se aprenda dicha respuesta; 3) si un aumento súbito en la fuerza de la variable hace que se abandonen las respuestas, y 4) si sus efectos sobre conducta no pueden atribuirse a otros procesos, como el aprendizaje, la sensación, las capacidades innatas y las circunstancias”

Después de analizar este capítulo podemos observar la importancia de la motivación, así no debemos pasar por alto el factor monetario, lo cual implica un

factor motivacional muy importante ya que es sabido que el desempeño de un trabajador es mejor cuando esta bien remunerado a diferencia de trabajos mal pagados donde el desempeño por diversos factores es menor, otro aspecto a tomar en cuenta es que la motivación de logro se puede confundir con la ambición y competencia desleal.

CAPITULO 2 ESTRÉS

2.0 CONCEPTUALIZACIÓN DE ESTRÉS

Debido a su repercusión en la salud, el estrés es uno de los conceptos que la psicología investiga desde hace varios años, existe abundante literatura referente al tema y a pesar de ello no hay un acuerdo unánime acerca del significado de estrés (Hart y Cooper, 2001), razón por la cual se proporcionarán definiciones de diversos autores.

Los principales desacuerdos para definir estrés se dan cuando se debe decidir si el termino Estrés se emplea para referirse al estímulo u objeto estresante, a la percepción subjetiva que se hace del estímulo u objeto o, a la respuesta fisiológica y psicológica, que se da después de la evaluación de la percepción del estímulo (Gil-Monte, 2005; Martínez, 2004).

Meichenbaum (1987) no considera al Estrés como un estímulo ni como una respuesta, para él es el resultado de una transacción entre el individuo y el entorno, transacción que se complica cuando el individuo siente amenazado su

bienestar ya sea causado por las exigencias ambientales, o por considerar insuficientes sus recursos.

Para Terras (1994), el estrés es cualquier influencia que interrumpa o perturbe algún aspecto del funcionamiento normal del organismo.

De acuerdo con Lazarus (citado en Meichenbaum, 1987) los individuos no son meras víctimas del estrés, sino que su manera de apreciar los acontecimientos estresantes (interpretación primaria) y sus propios recursos y opciones de afrontamiento (interpretación secundaria), determinan la naturaleza del estrés, así los procesos de interpretación del individuo influyen en la relación dinámica o transacción entre éste y el entorno social.

De acuerdo con Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández (2003) el Estrés es una reacción biológica común y adaptativa de los seres humanos, que produce en el organismo una activación adecuada, movilizándolo todos sus recursos, para responder con eficacia y prontitud a los estímulos peligrosos o amenazadores del ambiente.

El Estrés es la condición en la que un acontecimiento, o una serie de experiencias en la vida de un individuo, pueden acarrearle consecuencias negativas, fisiológicas y psicológicas, específicas y duraderas (Martínez, 2004).

2.1 ESTRÉS: ¿ESTÍMULO, PERCEPCIÓN O RESPUESTA?

La palabra Estrés se utiliza en forma confusa y con significaciones múltiples. En la literatura son cinco los sentidos más utilizados del término. Suele llamarse Estrés

al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor Estrés y, finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con esta materia (Manassero; et al, 2003).

De acuerdo con Martínez (2004), el proceso de estrés se puede resumir en los siguientes pasos:

- Situación amenazante o dañina muy intensa o que perdura en el tiempo.
- Reacción del organismo que intenta recuperar el balance anterior.
- Recuperación del balance o persistencia del trastorno que lleva a la enfermedad psicológica o física (psicosomática).

2.2 EL ESTRÉS COMO ESTÍMULO

Desde este punto de vista, el estrés es una fuerza externa la cual puede provenir de situaciones nuevas, cambiantes, intensas, inesperadas, que provocan una tensión en el organismo produciendo un efecto deformador, el

cual actúa durante un tiempo, hasta que el organismo se recupera, quedando una consecuencia negativa (Manassero et al, 2003).

Ante las situaciones amenazantes y dañinas el individuo emplea sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, con la finalidad de mantener su estabilidad

y equilibrio interno y así evitar un detrimento en su salud física y mental (Martínez, 2004).

Los estresores pueden clasificarse en físicos y psicológicos; dentro de los físicos encontramos el ruido intenso, las temperaturas extremas, los cambios bruscos en el medio, dentro de estos estresores se encuentran los biológicos, aquellos provenientes de condiciones del organismo como las enfermedades, intervenciones quirúrgicas, envejecimiento o cualquier otra limitación de sus capacidades.

Los estresores psicológicos son llamados también sociales, son los que encontramos día a día en nuestra vida, por ejemplo: experimentar situaciones comprometidas ante los demás, conflictos interpersonales, problemas de índole económica, presentaciones en público o exámenes de cualquier tipo. La valoración positiva o negativa que el individuo haga de este tipo de situaciones sociales es muy importante, en esta apreciación interfieren los recursos con que cuenta el individuo, así una situación que es estresante para un individuo puede no serlo para otro.

Dentro de los estresores psicológicos se encuentran los acontecimientos vitales, son sucesos bruscos e inesperados, como puede ser la pérdida de un ser querido, cambio o pérdida de trabajo, cambio de domicilio, matrimonio,

separación, enfermedad, algún reconocimiento público, es importante mencionar que algunos de estos sucesos son positivos, sin embargo son considerados estresores, porque representan un fuerte impacto emocional y un reajuste en la vida cotidiana del individuo, a la cual debe adaptarse.

Los estímulos estresantes pueden clasificarse según trece criterios:

- Momento en que actúan (remotos, recientes, actuales, futuros)
- Período en que actúan (muy breves, breves, prolongados, crónicos)

- La repetición del tema traumático (único o reiterado)
- La cantidad en que se presentan (únicos o múltiples)
- La intensidad del impacto (microestresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad)
- La naturaleza del agente (físicos o químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales)
- La magnitud social (microsociales, macrosociales)
- El tema traumático (sexual, marital, familiar, ocupacional, etc)
- La realidad del estímulo (real, representado, imaginario)
- La localización de la demanda (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica)
- Sus relaciones intrapsíquicas (sinergia positiva, sinergia negativa, antagonismo, ambivalencia)
- Los efectos sobre la salud (positivo o eustrés, negativo o distrés)
- La fórmula diátesis/estrés (factor formativo o causal de la enfermedad, factor mixto, factor precipitante o desencadenante de la enfermedad)

(Cano y Tobal, 1995).

Se consideran remotos, recientes, actuales o futuros, de acuerdo al momento de la vida del individuo en que actúen, los estresores remotos son aquellos que actúan durante la infancia y adolescencia provocando enfermedades psíquicas inmediatas; los estresores recientes actúan durante los dos últimos años; los actuales suceden en el momento presente y el futuro resulta una desgracia anunciada o esperada que influye desfavorablemente antes e que ocurra.

De acuerdo con el tiempo que duran, los estresores se clasifican como breves, muy breves, prolongados, y crónicos, un temblor que dura sólo unos segundos es un ejemplo de estresor muy breve, los factores de estrés breves pueden ocurrir durante horas o días, prolongados cuando duran meses y si se mantienen durante años se denominan crónicos.

El estresor único, como su nombre lo indica sucede una sola vez, el reiterado se puede dar en diversas ocasiones, por ejemplo una mujer que ha parido sólo una vez y una que lo ha hecho en cinco ocasiones (Cano y Tobal, 1995).

El estresor múltiple se produce en cadena donde el precedente determina el consecuente.

De acuerdo con la intensidad del impacto, los microestresores de la vida cotidiana pueden ser positivos o negativos, los estresores moderados y graves provocan ansiedad, ira o melancolía y los muy intensos dan lugar a trastornos permanentes.

Se consideran estresores de tipo físico la gravitación y la ingravidez, la aceleración, la carga biomecánica por el levantamiento de peso, los traumatismos mecánicos, las vibraciones, etc. Los agentes de Estrés químico son los producidos por el Estrés nutricional debido al exceso o defecto de azúcares, grasa, proteínas, vitaminas o minerales. Los estresores fisiológicos son el ejercicio, la privación de sueño, el hambre, el encuentro sexual, la menstruación, el parto, la lactación, la inflamación de algún órgano.

Los factores de Estrés intelectual son el cálculo matemático, los test de inteligencia, la sobrecarga, la incoherencia, la ininteligibilidad de la información, la lectura de un texto complejo. Los agentes de Estrés psicosocial resultan el duelo, los conflictos de pareja, las competiciones deportivas, el trabajo aburrido o excesivo, la pobreza, la guerras y las migraciones humanas.

Los estresores macrosociales actúan sobre una gran cantidad e personas, los microsociales operan sobre escasos individuos.

El estímulo del Estrés puede ser real, una representación surgida de una obra literaria, de fotografías o videos o puramente imaginativo (Cano y Tobal, 1995).

El estresor que proviene del ambiente se denomina exógeno, y los que tienen su origen en el cuerpo o en la mente se llaman endógenos. Cuando el Estrés se produce en la mente del individuo se le conoce como intrapsíquico.

En la sinergia positiva se suman los valores del buen Estrés, en la sinergia negativa los del mal Estrés, en los estresores antagónicos los efectos nocivos de un agente pueden amortiguarse por la acción saludable de otro. Se denomina ambivalencia a las respuestas de amor u odio causadas por sujetos de gran significación emocional.

Para que un desajuste ocurra se necesitan al menos dos factores, uno es el agente estresante y otro la susceptibilidad a enfermarse, así se admiten tres tipos de posibilidades: las enfermedades por Estrés, mixtas y endógenas o constitucionales; en la primera todo depende del estresor (psicogénico), en las segundas la participación equivalente del Estrés y la susceptibilidad biológica ocasionan neurosis y finalmente las enfermedades endógenas o constitucionales son aquellas en las que el estresor sólo juega un papel como contribuyente o desencadenante.

2.3. EL ESTRÉS COMO PERCEPCIÓN

En esta perspectiva lo que determina el Estrés es la percepción que el sujeto tiene de los estímulos externos, mediante la apreciación y evaluación de las situaciones y acontecimientos. El individuo valora la situación amenazante y con qué recursos cuenta para afrontarla y superar dicha situación sin que su equilibrio físico y psicológico se vea afectado. Aunado a los recursos con que cuenta el individuo, se encuentra la personalidad de este, habilidades, experiencia, apoyo social con que contamos, y sea de nuestros colegas, amigos, familiares, etc. Los recursos de afrontamiento pueden ser de tipo biológico, psicológico, social, cultural o económico (Martínez, 2004).

Desde que nacemos estamos condicionados por nuestro entorno, educación, relaciones sociales, etc, de tal modo desarrollamos un comportamiento y determinada manera de pensar los cuales influyen en la percepción de los eventos que se presentan a lo largo de nuestra vida (Terras, 1994).

2.4. EL ESTRÉS COMO RESPUESTA

Es la respuesta fisiológica, psicológica o conductual que emite el organismo ante una situación externa, dicha respuesta está en función de las características del organismo y la situación externa (Manassero, et al, 2003; Martínez, 2004).

En ocasiones la reacción frente a las amenazas la componen cambios fisiológicos, los cuales protegen la integridad y salud del organismo, en otros casos predominan los cambios conductuales, con ellos el individuo busca evitar situaciones que son fuente de Estrés (Martínez, 2004).

En la respuesta de pelea o huida se libera dentro del cuerpo un gran cantidad de sustancias químicas y hormonas que movilizan recursos, para aumentar la posibilidad de supervivencia a corto plazo, lo anterior produce varios efectos entre los que se encuentra (Williams, 2004):

- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Incremento en la frecuencia respiratoria
- Elevación en el suministro de sangre al cerebro
- Dilatación de las pupilas
- Sequedad en la boca
- Sudoración
- Reducción en el suministro de sangre a los órganos menos vitales

Una vez que pasa la amenaza el sistema nervioso se encarga de regresar la fisiología y bioquímica al funcionamiento normal (Williams, 2004).

Sin embargo, en la vida moderna, cuando las amenazas detonan la respuesta de pelea o huida y estas se prolongan o repiten, de tal manera que el cuerpo continua reaccionando, la capacidad para adaptarse se agota y se comienza a sufrir de Estrés y en vez de los efectos antes mencionados, se comenzará a tener signos físicos y emocionales como son:

- Patrones alterados de sueño: dificultad para conciliar el sueño, despertar temprano
- Agotamiento
- Letargo
- Dificultades para respirar, vértigos, mareos
- Indigestión, acidez
- Náuseas
- Alteraciones intestinales: diarrea, estreñimiento
- Dolores de cabeza
- Pérdida de deseo sexual
- Tensión muscular: dolor en el cuello o en la espalda
- Espasmos nerviosos
- Irritabilidad y agresión
- Ansiedad y temor
- Capacidad deficiente para tomar decisiones
- Preocupación por asuntos triviales
- Incapacidad para establecer prioridades
- Dificultad de afrontamiento
- Cambios y variaciones del estado de ánimo
- Dificultades de concentración
- Deterioro de la memoria reciente
- Sentimientos de fracaso
- Falta de un sentimiento de valía personal

- Aislamiento

Las respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales del proceso de Estrés pueden convertirse con su prolongación en el tiempo en consecuencias; es decir, la coexistencia en el tiempo de varias respuestas el Estrés laboral convierte lo que fue una respuesta en consecuencias más o menos permanentes que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional, y sentimientos de minusvalía, los cuales se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en una espiral de deterioro con finales de enfermedad (depresión, asma, hipertensión, dolores, impotencia sexual, infartos, diabetes, etc). Algunas investigaciones sugieren que para identificar al Estrés laboral en términos de respuestas o consecuencias, el mejor criterio es el tiempo que un síntoma permanece después de haber sido considerado respuesta a un estresor (Burke y Greenglass, 1995; Krausz, Koslowsky, Shalom y Elyakim, 1995).

2.5. ESTRÉS Y ENFERMEDAD

Colmes y Rahe (citado en Stora, 1992), llevaron a cabo una investigación en la cual interrogaron a 2000 sujetos de la Marina Estadounidense, acerca de los cambios experimentados en su vida familiar y personal, en los últimos diez años, los resultados mostraron relaciones entre el número y la intensidad de los acontecimientos de la vida individual y la probabilidad de padecer en el futuro, de esta manera el Estrés cotidiano se relacionó con las siguientes consecuencias de tipo somático: muerte súbita subsecuente a un ataque cardiaco, accidentes diversos, lesiones deportivas, tuberculosis, leucemia, diabetes, etc.

Hay ocasiones en que el organismo no logra adaptarse al Estrés y como consecuencia surge un desequilibrio que puede ser psicológico o físico, estas enfermedades son llamadas psicósomáticas (Martínez, 2004).

Como se mencionó hay ocasiones en que el organismo no logra adaptarse al Estrés, cuando este es crónico aparecen molestias físicas como tensión muscular, dolores en el cuello o en la nuca, además cambios en el estado de ánimo, depresión y trastornos de ansiedad como (Manassero, et al, 2003):

- Ataques de pánico
- Fobia social
- Agorafobia
- Trastornos obsesivo-compulsivos

Por otro los trastornos que son considerados psicósomáticos son (Manassero, et. al 2003):

- Asma bronquial
- Artritis reumatoide
- Colitis ulcerosa
- Úlcera duodenal
- Hipertensión arterial
- Hipertiroidismo

Además de las enfermedades mencionadas, el individuo puede enfermar por causas indirectas del Estrés tales como: la forma en que las personas abordan sus problemas, que en sí misma puede ser dañina, como la adopción de hábitos tóxicos como la ingesta de alcohol, café, nicotina, drogas, etc; el descuido en los hábitos de salud, especialmente en la alimentación, reducción en las horas de sueño, etc; respuestas psicológicas inadaptadas, tales como cambio en el estilo de vida, abandono del trabajo o aislamiento social, lo que provocará un menor apoyo social (Martínez, 2004).

En muchas ocasiones el Estrés también trae consigo alteraciones psicológicas y conductuales con respecto a su trabajo; dentro de las primeras se incluyen ansiedad, depresión, insatisfacción, pérdida de autoestima, irritabilidad, falta de motivación e incluso suicidio; las alteraciones conductuales comprenden disminución de rendimiento, vulnerabilidad a los accidentes, ausentismo, rotación de puestos, ineficacia de las decisiones, etc (Manassero, et. al; 2003).

2.6. CLASIFICACIONES DE ESTRÉS

Cuando el Estrés se presenta en el individuo, en principio es positivo, ya que aumenta nuestra resistencia y moviliza nuestras energías, para que logremos resultados satisfactorios en las actividades que realizamos. Pero cuando no podemos controlar la experiencia de Estrés y esta es excesiva, ya sea en intensidad o en frecuencia, se presentan trastornos psicosomáticos, los cuales son desagradables para el individuo, además interfieren con el desempeño cotidiano de éste; motivo por el cual el Estrés negativo recibe mayor atención por parte de los investigadores, debido a que afecta tanto al individuo como a la organización donde éste labora (citado en Manassero, et al; 2003; Selye, citado en Sandi, 2001).

Selye (1974) al distinguir que los estados emocionales de carácter positivo como la alegría, el amor y la felicidad colocan al individuo del lado de la salud, mientras que, las condiciones emocionales negativas como la envidia, los celos y la ira, lo colocan con mayor facilidad del lado de la enfermedad: dio lugar al establecimiento de la existencia conceptual entre un Estrés constructivo y uno destructivo, llamándolos eustrés y distrés respectivamente.

El eustrés o Estrés positivo es asociado a la vivencia d emociones gratificantes, así como a la promoción de un estado físico y mental saludable (Selye, citado en Sandi, 2001).

Por otro lado el Distrés se asocia a una emociones negativas, así como al desarrollo de alteraciones fisiológicas considerables (Selye, citado en Sandi, 2001), este tipo de estrés negativo en la actualidad también se la conoce como síndrome de Bournaut.

El distrés aparece cuando una situación provoca tensión, frente a la cual no se tienen suficientes recursos personales (Buendía, 1998).

Según diversos estudios relacionados con Estrés laboral el distrés o Estrés negativo, ataca particularmente ciudadanos y profesionales que se dedican a trabajar en el otorgamiento de servicios a otras personas, tales como pacientes, presos, clientes, usuarios o alumnos, es decir, este tipo de Estrés se observa con mayor frecuencia en trabajadores que otorgan servicios (Ramos, 1999).

2.7. APOYO SOCIAL

Las relaciones sociales que los individuos tienen dentro y fuera del trabajo tienen una doble cara, por un lado, pueden ser fuente de Estrés y por otro cumplen una función positiva, al proporcionar al individuo apoyo social ante eventos estresantes (Buunk y Schaufeli, citado en Manassero, et al; 2003).

Apoyo social es la disponibilidad de ayuda de otras personas, o como la expresión de afecto positivo, respaldo a los valores y creencias de la persona y la provisión de ayuda o asistencia (Martínez, 2004; Manassero, et al, 2003).

Dentro de las funciones que cumple el apoyo social encontramos la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender, la

prestación de ayuda y asistencia material (Martínez, 2004; Manassero, et al, 2003).

De acuerdo con House (citado en Manassero, et al, 2003) las fuentes de apoyo social son nueve: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, supervisores o superiores, grupos de autoayuda, profesionales de servicios y cuidadores. Así el apoyo social tiene diversos componentes que han sido clasificados en cuatro tipos:

- Apoyo emocional (estima, afecto, confianza, interés, escucha)
- Apoyo evaluador (afirmación, realimentación, comparación social)
- Apoyo informativo (información, orientación, consejo)
- Apoyo instrumental (trabajo, tiempo, dinero)

La reacción de que el individuo tenga ante los estresores puede disminuir o ser diferente por el apoyo social que tenga, generalmente las relaciones sociales que tiene el individuo ayudan a disminuir los efectos de los estresores, pero hay ocasiones en que algunas de estas relaciones son estresores (Martínez, 2004).

El apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de Estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y valoración de las tareas hechas cuando estas requieren un esfuerzo especial.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar.

El hogar puede provocar Estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

El apoyo social actúa sobre los procesos de Estrés a través de diversas vías: rebajando o eliminando estresores (la existencia de apoyo social en una organización reduce o elimina las relaciones interpersonales como estresores), modificando la percepción de los estresores (un supervisor que ayuda a la persona reduce el Estrés de su demanda), influyendo sobre las estrategias de afrontamiento (el consejo de un compañero que sugiere una solución desconocida), mejorando el estado e ánimo, la motivación y la autoestima de la persona (Manassero, et al, 2003).

2.8. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Existen varias consecuencias del estrés y se dividen en 4 básicamente que son:

- Alteración cognitiva

Cuando se está bajo los efectos del estrés, el pensamiento es muchas veces confuso, la memoria es a veces olvidadiza y la concentración sufre deterioros (Broadbent, Cooper, Fitzgerald y Parkes, 1982).

También el estrés afecta la calidad de toma de decisiones ya que esta es racional, implicando la búsqueda activa de información relacionada con la

decisión, una asimilación no sesgada de ese conocimiento y una cuidadosa evaluación de todas las alternativas posibles (Manis, 1982).

Bajo el estrés sin embargo, las personas que han de tomar una decisión tienden a organizar la información relevante de forma pobre, a dedicarle

demasiado poco tiempo a la consideración de alternativas y a tomar decisiones antes de considerar todas las alternativas posibles (Reeve, 1994).

- Alteración conductual

Los síntomas relacionados con el estrés en forma conductual, incluyen cambios, de productividad, ausentismo y rotación laboral. Puede haber una propensión a sufrir accidentes, consumir drogas, tener arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de bebidas alcohólicas y cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud dificultad para dormir y temblor. (Del Rio, Salinas.L..2002)

- Alteración emocional

Se manifiesta a través de sensaciones de ansiedad, irritabilidad, rabia, depresión y culpabilidad. La ansiedad y la depresión son las alteraciones emocionales más prevalentes, siendo la ansiedad una emoción anticipadora y la depresión una emoción que se produce después del esfuerzo de afrontamiento. También se presenta pérdida de autoestima y de motivación apatía, aburrimiento, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, agresión, melancolía y soledad. (Del Rio. Salinas.L..2002)

- Alteración fisiológica

La alteración de los mecanismos fisiológicos parece ser la vía mas importante por la cual el estrés psicológico influye sobre la salud, fundamentalmente la salud física. Se puede presentar cefaleas, taquicardias, y palpitaciones, dolor precordial, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, crisis asmáticas, alergias, fatiga, dolores musculares, a si como alteración en el metabolismo e inclusive paro cardiaco, que suele llevar en estos casos ala muerte. (Del Rio. Salinas.L..2002)

2.8. ESTRÉS Y ORGANIZACIÓN

El Estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y el trabajo, es decir entre las capacidades del empleado y las exigencias laborales (Martínez, 2004; Buendía, 1998).

En los años sesenta, los investigadores se desplazaron del campo de estudio del Estrés del trabajo a las diferentes fuentes de Estrés inducidas por el papel que desempeña un individuo en su lugar de trabajo (Stora, 1992).

Una de estas fuentes de Estrés laboral es el conflicto y la ambigüedad del papel, que es definida como la ausencia de definición del papel del individuo en el trabajo, de objetivos a realizar y de la magnitud de sus responsabilidades. Los individuos que tienen ambigüedad de rol experimentan poca satisfacción en su vida profesional, preocupaciones provenientes de su trabajo y pérdida de autoestima.

El ejercicio de la responsabilidad es otra fuente de estrés en el trabajo, cuando un individuo tiene responsabilidad en cuanto a recursos humanos es más el Estrés que experimenta, en comparación a responsabilidades en bienes materiales.

Otra fuente de estrés es la que surge cuando no hay una buena relación con la jerarquía superior, subordinados o colegas en el trabajo, muchos psicólogos

apoyan la hipótesis de que las buenas relaciones en el trabajo son un factor de suma importancia para la salud del individuo.

En cuanto a la relación con la jerarquía superior, cuando el superior tiene poca consideración hacia sus subordinados, estos experimentan tensión en el trabajo, ya que la consideración es un sentimiento que se asocia con la amistad, respeto y calidez en las relaciones humanas. Cuando no hay una buena relación entre el superior y subordinado, los dos pueden experimentar Estrés, por un lado como se menciono el subordinado sufre tensión y por otro

el superior no tendrá el apoyo de los trabajadores cuando lo requiera, por ello es importante fomentar las relaciones humanas en el trabajo.

Es común que exista rivalidad entre los colegas, pero cuando no se cuenta con el apoyo de ellos para la realización de alguna tarea difícil surge el Estrés. Otra fuente de Estrés entre los colegas es el miedo de éstos a que sus compañeros descubran sus debilidades.

El desarrollo de la carrera profesional es otra fuente de Estrés dentro de la cual se encuentra la carrera profesional y la situación profesional. La organización en sí es una fuente de estrés, muchas veces la poca participación que tienen los trabajadores en el proceso de decisión provoca Estrés, falta de comunicación, prohibiciones en el comportamiento, ejercicio excesivo de la autoridad, sistemas de control injustos, etc.

La vida cotidiana es la causa de que muchos individuos experimenten Estrés, la relación que tengan con su pareja, hijos, situación económica, cambio de domicilio, empleo, el exceso de responsabilidad, etc.

Otras fuentes de Estrés en el trabajo son (Martínez, 2004; Buendía, 1998):

- Las condiciones físicas del trabajo, tales como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido.
- Características temporales del trabajo, como su duración, su distribución, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.
- Las derivadas de la demanda o carga de trabajo y su distribución en el tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento.

CAPITULO 3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad para las empresas, la motivación al logro es muy importante, ya que esta busca que los empleados lleguen a la excelencia para alcanzar una mayor productividad, dentro de la organización la presencia del estrés es común en los trabajadores, de ahí el interés de realizar esta investigación.

3.1 Planteamiento del problema.

¿Cual es la relación que existe entre la motivación del logro y estrés en empleados de una empresa de exhibición cinematográfica?

3.2. Objetivo General

Determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación de logro y estrés en empleados de una empresa de exhibición cinematográfica

3.3. Objetivos Específicos

Determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre motivación de logro y estrés en empleados operativos de una empresa de exhibición cinematográfico.

3.4. Variables

Definición Conceptual

Motivación al logro: el deseo a conseguir la excelencia en las tareas designadas y evitar el fracaso.

Estrés: Según Hans Selye: *"El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le impóngan". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor).*

Definición operacional

Motivación al logro: es el conjunto o suma de respuestas de los participantes dadas a los reactivos en la que se mide la motivación al logro.

Estrés. Es el conjunto o suma de respuestas de los participantes dada a los reactivos en los que se mide el estrés.

3.5. Hipótesis

Hipótesis nula

Si existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación al logro y estrés en empleados de una cadena de cines.

Hipótesis de trabajo

No existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación al logro y estrés en empleados de una cadena de cines.

Hipótesis nula

Si existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación al logro y estrés en empleados operativos de una cadena de cines

.Hipótesis de trabajo

No existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación al logro y estrés en empleados operativos de una cadena de cines.

Hipótesis nula

Si existe diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto a las variables de estrés y motivación de logro

Hipótesis de trabajo

No existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto a las variables de estrés y motivación de logro.

Hipótesis nula

Si existe diferencia estadísticamente significativa entre los empleados del sistema tradicional y el sistema vip con respecto a las variables de estrés y motivación de logro.

Hipótesis de trabajo

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los empleados del sistema tradicional y el sistema vip con respecto a las variables de estrés y motivación de logro.

3.6. Tipo de diseño

Estudio descriptivo exposfacto, correlacional y comparativo.

3.7. Muestreo

No probabilística, propositivo o accidental

3.8. Sujetos

Los participantes fueron empleados generales, que están en distintas áreas del cine tanto del sistema vip, como del sistema tradicional (dulcería, cafetería, taquilla, comanderos, corredores etc.), de ambos sexos, de edades de entre los 18 y 25 años y todos bajos las mismas condiciones de trabajo en ambos sistemas.

3.9. Escenario

La investigación se llevo acabo dentro de las instalaciones de una de las sucursales de la empresa ubicada en el sur de la ciudad, donde hay una población aproximada de 150 empleados, en la ciudad de México.

La empresa esta dedicada al ramo de la exhibición cinematográfica (cines) y consta de personal operativo (sindicalizado), administrativo (confianza) y de limpieza (empresa externa).

Para el estudio que se realizó se seleccionó a personal de cualquier área operativa del cine, sólo de la sucursal antes mencionada.

3.10. Instrumentos

En esta investigación se utilizaron dos instrumentos que son pruebas que se encuentran validadas y estandarizadas en México, estas son:

1. Instrumento para la medición de la motivación de logro

La escala multidimensional de orientación al logro fue adaptada por Diaz Loving y cols. Utilizando la semántica mexicana con base en la fundamentación teórica del constructor multidimensional de orientación al logro propuesto por

Spencen y Helmreich (1983). Su validez de constructor fue obtenida a través de un análisis factorial de rotación oblicua. ($\Delta=0$).

La matriz inicial mostró 8 factores con valores "eigen" (la cantidad de la varianza total explicada por un factor), mayores a 1, que en conjunto explican el 57.6% de la varianza total de la escala.

De estos 8 factores eligieron los tres primeros que explican el 36.7% de la varianza total de la escala, por su claridad conceptual y por corresponder a la concepción teórica manejada en el instrumento original.

Los reactivos que eligieron Diaz-loving y cols. fueron aquellos con una carga factorial mayor a .35 en cada uno de los factores, y se definió cada factor de acuerdo a su contenido conceptual, conservándose las dimensiones de trabajo.

2. Encuesta de estrés/apoyo SWS—SURVEY—forma GP © (México ®)

Esta encuesta es un cuestionario de auto aplicación (lápiz y papel) que toma en contestar aproximadamente 40 minutos; consta de 200 reactivos que evalúan factores de estrés y apoyo en las áreas personal (se refiere a la constitución personal- familiar y disposición propia), social (son las relaciones interpersonales ajenas al trabajo), laboral (involucra la situación proveedora de ingreso) y de salud mental.

Las opciones de respuesta de cada reactivo son 5 (escala tipo likert) : a) nunca, b) casi nunca, c) ocasionalmente, d) frecuentemente, e) muy frecuentemente.

Los reactivos están divididos en 8 escalas que miden lo siguiente:

- Indicadores de salud mental (SP)
- Indicadores de buena salud mental (BS)
- Indicadores de estrés en el trabajo (ET)
- Indicadores de apoyo en el trabajo (AT)
- Indicadores de estrés personal (EP)
- Indicadores de apoyo personal (AP)
- Indicadores de estrés social (ES)
- Indicadores de apoyo social (AS)

La encuesta SWS—SURVEY—forma GP © (Mexico ®), funciona como un instrumento de diagnostico prescriptivo.

En México, 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS-SURVEY (alfa de Cronback por subescala de .913 a .963), los valores de consistencia interna fluctúan entre .78 a .90 (Gutiérrez, et al., 1994).

3.11. Procedimiento

Los instrumentos se aplicaron al personal de la sucursal cinopolis perisur, donde se le solicito al personal operativo que respondieran los instrumentos presentados, en su lugar de trabajo. La aplicación tardó en promedio 50 minutos. El cuestionario es auto aplicable.

3.12. Tratamiento Estadístico

Se uso la prueba estadística de correlación producto momento de pearson para determinar la relación entre las variables.

Se aplico la prueba T de Student para determinar si existen diferencias entre los 2 grupos estudiados.

CAPITULO 4. RESULTADOS

4.1 frecuencias

Los resultados que a continuación se presentan son del sistema tradicional y vip.

La muestra general quedó conformada por 86 personas, siendo todas empleados generales de la empresa cinepolis.

Los empleados se dividieron en vip (el área o sistema vip como las siglas lo definen ya traducido al español sería “gente muy importante” donde el servicio ofrece un plus de confort, comodidad y elegancia, para una mejor experiencia), en el sistema tradicional (el sistema tradicional de salas es aquel que la gente conoce en su mayoría, en la experiencia de ir a ver una película a una sala de exhibición cinematográfica) como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

	Frecuencia	%
Cinepolis VIP	40	46.5
Cinepolis Tradicional	46	53.5
Total	86	100.0

La muestra en general estuvo integrada por 46 hombres y 40 mujeres como se representa en la tabla 2, lo que nos indica los porcentajes en los que esta dividida la muestra de hombres y mujeres.

Tabla 2

	frecuencia	%
Masculino	46	53.5
Femenino	40	46.5
Total	86	100.0

En la tabla 3 se muestra la edad de todos los sujetos y se puede observar que la mayoría se encuentran situados entre los 20 y 29 años, los que nos habla de que la mayoría son jóvenes de los trabajadores de esta empresa.

Tabla 3

	Frecuencia	%
15-19	3	3.5
20-29	82	95.3
30-39	1	1.2
Total	86	100.0

En la tabla 4 se observa el estado civil de todos los sujetos, en la cual se observa que predominan los trabajadores solteros y posiblemente se deba a que la mayoría son jóvenes.

Tabla 4

	Frecuencia	%
Soltero	70	81.4
Casado	8	9.3
Unión libre	6	7.0
Total	86	100.0

En la tabla 5 se presenta como trabaja cada sujeto, y que la mayoría de los sujetos (79.1%) solo se dedican al trabajo, pero que otro porcentaje importante estudian y trabajan.

Tabla 5

	Frecuencia	%
Empleado	68	79.1
Técnico	2	2.3
Trabajador y estudiante	15	17.4
Total	86	100.0

En la tabla 6 se presenta la escolaridad de los sujetos, la cual nos dice que el 50 por ciento se quedaron en la educación media y que el 31 por ciento estudian o ya terminaron una licenciatura.

Tabla 6

	Frecuencia	%
Secundaria	5	5.8
Técnico o carrera commercial	6	7.0
Bachillerato	43	50.0
Licenciatura	31	36.0
Total	86	100.0

En la grafica 7 se observa el Número de dependientes económicos (hijos, hermanos u otros), de los sujetos, en el que se observa que la mayoría (65.1%), no tienen ningún dependiente, ya que la mayoría son solteros y jóvenes.

Tabla 7

	Frecuencia	%
Ninguno	56	65.1
1 – 3	20	23.3
4 – 6	2	2.3
Más de 9	1	1.2
Total	86	100.0

En la tabla 8 se observa que el 59.3 % trabaja de 20 a 40 horas y el 36.0% de 41 a 60 horas, en lo mas significativo.

Tabla 8

	Frecuencia	%
Menos de 20	2	2.3
20 -40	51	59.3
41 – 60	31	36.0
Total	86	100.0

En la tabla 9 se observa el nivel económico de todos los sujetos, como se puede apreciar el 88.4% se ubican un nivel moderado.

Tabla 9

	Frecuencia	%
Muy bajo	1	1.2
Bajo	7	8.1
Moderado	76	88.4
Total	86	100.0

SISTEMA VIP

En las siguientes tablas se presentan los resultados de la muestra del área de vip conformada por 40 sujetos, en los cuales todos son empleados generales los cuales desempeñan todos los puestos operativos (taquilla, accesos, dulcería etc.)

La muestra en general estuvo integrada por 21 hombres y 19 mujeres lo que representa el 52.5% y 47.5% respectivamente (ver tabla 10).

Tabla 10

	Frecuencia	%
Masculino	21	52.5
Femenino	19	47.5
Total	40	100.0

Con respecto al personal que trabaja en la modalidad de VIP, se encontró que las edades van de 15 a 29 años de edad, ya que la empresa tiene como política contratar a personal joven. (tabla 11).

Tabla 11

	Frecuencia	%
15-19	1	2.5
20-29	39	97.5
Total	40	100.0

En la tabla 12 se observa que el 77.5% son solteros, 12.5% son casados y el porcentaje restante viven en unión libre, lo cual posiblemente se deba a que la mayoría son jóvenes.

Tabla 12

	Frecuencia	%
Soltero	31	77.5
Casado	5	12.5
Unión libre	4	10.0
Total	40	100.0

En la tabla 13 se observa que el 75.0 % solo se dedican al trabajo y 22.5 % estudian y trabajan, en los datos mas significativos lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores no estudian o dejaron de estudiar durante el trabajo.

Tabla 13

	Frecuencia	%
Empleado	30	75.0
Técnico	1	2.5
Trabajador y estudiante	9	22.5
Total	40	100.0

En la tabla 14 se aprecia que el 52.5% de los empleados estudian el bachillerato y el 35.0% la licenciatura, entre los datos mas significativos, lo que posiblemente nos indica que el 87.5% son estudiantes de la educación media y superior.

Tabla 14

	Frecuencia	%
	1	2.5
Secundaria	2	5.0
Técnico o carrera commercial	2	5.0
Bachillerato	21	52.5
Licenciatura	14	35.0
Total	40	100.0

En la tabla 15 se presenta el número de dependientes económicos (hijos, hermanos u otros), y que el 62.5% de los trabajadores no tienen ningún dependiente, en lo mas significativo.

Tabla 15

	Frecuencia	%
	4	10.0
Ninguno	25	62.5
1 – 3	10	25.0
4 – 6	1	2.5
Total	40	100.0

En la tabla 16 se observan los horarios de los trabajadores y que la mayoría de los horarios tienen una rotación parecida de personal. (horario matutino de 10:00am a 5:00 pm, vespertino de 5:00pm a 11:30pm, la rotación de turno indica que pueden tener horarios en la mañana y en las tardes y el mixto son horarios intermedios y la combinación de los anteriores.)

Tabla 16

	Frecuencia	%
	1	2.5
Matutino	10	25.0
Vespertino	6	15.0
Rotación de turno	11	27.5
Mixto	12	30.0
Total	40	100.0

En la tabla 17 se observa que el 67.5% trabajan de 20 a 40 horas y el 32.5% de 41 a 60 horas a la semana, ya que las jornadas laborales se pagan por hora.

Tabla 17

	Frecuencia	%
20 -40	27	67.5
41 – 60	13	32.5
Total	40	100.0

En la tabla 18 se aprecia que el 92.5 de los sujetos tiene un nivel económico moderado y el 7.5% un nivel económico bajo.

Tabla 18

	Frecuencia	%
Bajo	3	7.5
Moderado	37	92.5
Total	40	100.0

SISTEMA TRADICIONAL

En las siguientes tablas observamos la muestra del área de tradicional conformada por 46 sujetos, en los cuales todos son empleados generales.

En la tabla 19 se observa la muestra conformada por 25 hombres y 21 mujeres, lo que nos habla de que se contratan de igual forma personal de ambos sexos.

Tabla 19

	Frecuencia	%
Masculino	25	54.3
Femenino	21	45.7
Total	46	100.0

En la tabla 20, con respecto al personal que trabaja en la modalidad tradicional, se encontró que las edades van de 15 a 29 años de edad y sólo uno que sobrepasa los 30 años.

Tabla 20

	Frecuencia	%
15-19	2	4.3
20-29	43	93.5
30-39	1	2.2
Total	46	100.0

En la tabla 21, se observa que el 84.8% son solteros, 6.5% casados y el porcentaje restante viven en unión libre, posiblemente esto se daba a que la mayoría de los trabajadores operativos son jóvenes, que están estudiando y quizá no quieran ningún compromiso.

Tabla 21

	Frecuencia	%
	2	4.3
Soltero	39	84.8
Casado	3	6.5
Unión libre	2	4.3
Total	46	100.0

En la tabla 22 se aprecia que el 82.6% solo se dedican a este trabajo, 13.0% trabajan y estudian, esto se deba posiblemente a que muchos trabajadores dejan sus estudios en el transcurso del.

Tabla 22

	Frecuencia	%
	1	2.2
Empleado	38	82.6
Técnico	1	2.2
Trabajador y estudiante	6	13.0
Total	46	100.0

En la tabla 23 se observa que el 47.8% estudian el bachillerato y el 37.0% la licenciatura, entre los datos mas significativos.

Tabla 23

	Frecuencia	%
Secundaria	3	6.5
Técnico o carrera comercial	4	8.7
Bachillerato	22	47.8
Licenciatura	17	37.0
Total	46	100.0

En la tabla 24 se presenta el número de dependientes económicos (hijos, hermanos u otros) y que el 67.4% no tienen ningún dependiente.

Tabla 24

	Frecuencia	%
	3	6.5
Ninguno	31	67.4
1 – 3	10	21.7
4 – 6	1	2.2
Más de 9	1	2.2
Total	46	100.0

En la tabla 25 se observa que el 41.3% son del turno matutino y el 43.5 % son del turno vespertino, se observan también que los horarios de los trabajadores y que la mayoría de los horarios tienen una rotación parecida de personal.

(horario matutino de 10:00am a 5:00 pm, vespertino de 5:00pm a 11:30pm, la rotación de turno indica que pueden tener horarios en la mañana y en las tardes y el mixto son horarios intermedios y la combinación de los anteriores.)

Tabla 25

	Frecuencia	%
	1	2.2
Matutino	19	41.3
Vespertino	20	43.5
Rotación de turno	3	6.5
Mixto	3	6.5
Total	46	100.0

En la tabla 26 se aprecia que el 52.2% trabajan de 20 a 40 horas y el 39.1% trabajan de 41 a 60 horas, en los datos mas significativos.

Tabla 26

	Frecuencia	%
	2	4.3
Menos de 20	2	4.3
20 -40	24	52.2
41 – 60	18	39.1
Total	46	100.0

En la tabla 27 se observa que el 84.8% se encuentran en un nivel económico moderado, entre lo datos mas significativos, entiéndase moderado como un nivel medio.

Tabla 27

	Frecuencia	%
	2	4.3
Muy bajo	1	2.2
Bajo	4	8.7
Moderado	39	84.8
Total	46	100.0

4.2. CORRELACIONES

La correlación muestra valores altos y significativos entre estrés personal, estrés del trabajo y estrés social, en forma directamente proporcional y estas mismas variables también muestran valores altos y significativos con la salud mental. Podemos ver también que las variables antes mencionadas (estrés personal, estrés en el trabajo, estrés social y buena salud mental), son inversamente proporcionales a la maestría, trabajo, apoyo en el trabajo, apoyo personal, apoyo social y la buena salud mental. (ver tabla 28).

Tabla 28

	Apoyo personal	Estrés en el trabajo	Apoyo en el trabajo	Estrés personal	Estrés social	Buena salud mental	Apoyo social	Salud mental	Maestría	Trabajo	competencia
Apoyo personal	1										
Estrés en el trabajo	-.241*	1									
Apoyo en el trabajo	.442*	-.304*	1								
Estrés personal	-.343*	.660*	-.234*	1							
Estrés social	-.345*	.725*	-.238*	.749*	1						
Buena salud mental	.798*	-.268*	.509*	-.265*	-.372*	1					
Apoyo social	.718*	-.308*	.528*	-.335*	-.434*	.712*	1				
Salud mental	-.428*	.647*	-.242*	.798*	.752*	-.397*	-.363*	1			
MAESTRIA	.195	-.204	.227*	-.180	-.241*	.261*	.187	-.214*	1		
TRABAJO	.242*	-.251*	.178	-.169	-.318*	.258*	.286*	-.214*	.595*	1	
COMPETENCIA	.043	.156	-.019	.279*	.294*	-.041	-.109	.254*	.304*	.056	1

Correlaciones generales entre los sistemas tanto vip como tradicional
Correlación al 0.05

Departamento = cinepolis vip

En el sistema de salas vip podemos ver que la correlación marca valores altos y significativos y directamente proporcionales de la variable maestría con el trabajo y de la competencia con la maestría.

Tabla 29

	MAESTRIA	TRABAJO	COMPE
MAESTRIA	1		
TRABAJO	.592*	1	.
COMPETENCIA	.405*	.044	1

*significativas al .05

DEPARTAMENTO = CINEPOLIS TRADICIONAL

En el sistema de salas tradicionales se puede apreciar que la correlación es significativa entre maestría y trabajo, en forma directamente proporcional, lo que quiere decir que las personas que tienen maestría desempeñan mejor su trabajo

Tabla 30

		MAESTRIA	TRABAJO	COMPE
MAESTRIA	Pearson Correlación	1		
TRABAJO	Pearson Correlación	.597*	1	
COMPETENCIA	Pearson Correlación	.247	.105	1

Correlación al 0.05

CORRELACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ESTRÉS ES EL SISTEMA DE SALAS VIP.

En el sistema de salas vip se puede observar que se muestran correlaciones altas y significativas entre apoyo personal y apoyo en el trabajo, buena salud mental, y apoyo social de forma directamente proporcional y que el apoyo personal también muestra una correlación de manera significativa e indirectamente proporcional con las variables de estrés en el trabajo, estrés personal, estrés social y salud mental. También se puede observar que en todos los casos las tres variables de estrés y la de salud mental tienen una correlación significativa y directamente proporcional. Se observa también que las 3 variables de apoyo y la de buena salud mental tiene una correlación alta y significativa.

TABLA 31

	Apoyo personal	Estrés en el trabajo	Apoyo en el trabajo	Estrés personal	Estrés social	Buena salud mental	Apoyo social	Salud mental
Apoyo personal	1							
Estres en el trabajo	-.372*	1						
Apoyo en el trabajo	.760*	-.334*	1					
Estres personal	-.382*	.759*	-.306	1				
Estres social	-.468*	.755*	-.394*	.812*	1			
Buena salud mental	.811*	-.280	.720*	-.188	-.378*	1		
Apoyo social	.638*	-.462*	.731*	-.329*	-.497*	.723*	1	

Correlación al 0.05

DEPARTAMENTO = CINEPOLIS TRADICIONAL
CORRELACIÓN

En el sistema de cine tradicional se observa correlaciones significativas entre las variables de estrés (estrés social, estrés personal, estrés en el trabajo), y de salud mental, en forma directamente proporcional. también observamos que el apoyo en el trabajo que tiene un nivel significancia bajo, directamente proporcional con el apoyo social y la buena salud mental.

Table 32

	Apoyo personal	Estrés en el trabajo	Apoyo en el trabajo	Estrés personal	Estrés social	Buena salud mental	Apoyo social	Salud mental
Apoyo personal	1							
Estres en el trabajo	-.164	1						
Apoyo en el trabajo	.195	-.302*	1					
Estres personal	-.314*	.600*	-.176	1				
Estres social	-.271	.709*	-.141	.714*	1			
Buena salud mental	.789*	-.265	.340*	-.330*	-.371*	1		
Apoyo social	.776*	-.224	.360*	-.344*	-.403*	.705*	1	
Salud mental	-.394*	.652*	-.176	.809*	.688*	-.484*	-.437*	1

Correlación al 0.05

**DEPARTAMENTO = CINEPOLIS VIP
CORRELACIÓN**

En la tabla 38 se observa que la maestría es significativa en forma directamente proporcional con el apoyo personal, apoyo en el trabajo, apoyo social y Buena salud mental, y que la variable del trabajo es significativa de forma directamente proporcional con el apoyo en el trabajo, apoyo social y maestría,

Tabla 33

Correlación al .05

	Apoyo personal	Estrés en el trabajo	Apoyo en el trabajo	Estrés personal	Estrés social	Buena salud mental	Apoyo social	Salud mental	MAESTRIA	TRABAJO	COMPETENCIA
Apoyo personal	1										
Estres en el trabajo	-.372*	1									
Apoyo en el trabajo	.760*	-.334*	1								
Estres personal	-.382*	.759*	-.306	1							
Estres social	-.468*	.755*	-.394*	.812*	1						
Buena salud mental	.811*	-.280	.720*	-.188	-.378*	1					
Apoyo social	.638*	-.462*	.731*	-.329*	-.497*	.723*	1				
Salud mental	-.488*	.636*	-.357*	.793*	.865*	-.281	-.274	1			
MAESTRIA	.395*	-.118	.369*	-.145	-.300	.346*	.449*	-.210	1		
TRABAJO	.251	-.228	.425*	-.212	-.414*	.272	.346*	-.280	.592*	1	
COMPETENCIA	.135	.169	.159	.244	.262	.032	-.016	.147	.405*	.044	1

DEPARTAMENTO = CINEPOLIS TRADICIONAL

CORRELACIÓN

Observamos que la maestría es significativa de manera directamente proporcional con el apoyo social, apoyo personal, Buena salud y el trabajo, lo que significa que cuando hay apoyo social y/o personal, tienen una buena salud mental y una mayor maestría y desempeñan mejor su trabajo

Tabla 34

	apoyo personal	estrés en el trabajo	apoyo en el trabajo	estrés personal	estrés social	buena salud mental	apoyo social	salud mental	maestría	trabajo	competencia
Apoyo personal	1										
Estres en el trabajo	-.164	1									
Apoyo en el trabajo	.195	-.302*	1								
Estres personal	-.314*	.600*	-.176	1							
Estres social	-.271	.709*	-.141	.714*	1						
Buena salud mental	.789*	-.265	.340*	-.330*	-.371*	1					
Apoyo social	.776*	-.224	.360*	-.344*	-.403*	.705*	1				
Salud mental	-.394*	.652*	-.176	.809*	.688*	-.484*	-.437*	1			
MAESTRIA	.079	-.247	.174	-.212	-.208	.220	.049	-.208	1		
TRABAJO	.307*	-.288	.028	-.146	-.279	.313*	.355*	-.148	.597*	1	
COMPETENCIA	-.033	.146	-.182	.311*	.321*	-.106	-.192	.335*	.247	.105	1

Correlación al 0.05

Correlación

En esta correlación se puede observar que no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre los trabajadores con respecto a los instrumentos aplicados, que miden las variables de estrés y la motivación al logro.

Tabla 35

	ESTRÉS	LOGRO
LOGRO	.157	1
ESTRÉS	1	.157

Correlación al 0.05

4.3. PRUEBA T

Al comparar a hombres y mujeres con respecto a las variables analizadas no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en ninguna de ellas, lo que posiblemente se deba a que trabajan bajo las mismas condiciones.

Tabla 36

	HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA	PRUEBA T
APOYO PERSONAL	3.6914	3.6360	.611
ESTRES EN EL TRABAJO	2.2842	2.2346	.573
APOYO EN EL TRABAJO	3.3751	3.1922	1.853
ESTRES PERSONAL	2.2479	2.1250	1.372
ESTRES SOCIAL	2.0131	1.8510	1.934
BUENA SALUD MENTAL	3.7742	3.7475	.288
APOYO SOCIAL	3.4939	3.5859	-.981
SALUD MENTAL	1.9517	1.9192	.331
MAESTRIA	4.0000	3.9488	.564
TRABAJO	4.1541	4.2379	-.981
COMPETENCIA	3.4161	3.1607	1.640

PRUEBA T

Cuando se comparó el grupo de vip con el de tradicional con respecto a las variables analizadas sólo se encontraron diferencias significativas en la variable trabajo, lo que posiblemente se deba a que las condiciones de trabajo son distintas.

Tabla 37

	CINEPOLIS VIP MEDIA	CINEPOLIS TRADICIONAL MEDIA	PRUEBA T
APOYO PERSONAL	3.6848	3.6490	0.395
ESTRES EN EL TRABAJO	2.2810	2.2438	0.428
APOYO EN EL TRABAJO	3.3530	3.2352	1.179
ESTRES PERSONAL	2.1908	2.1938	-0.001
ESTRES SOCIAL	1.9442	1.9322	0.140
BUENA SALUD MENTAL	3.7794	3.7465	0.355
APOYO SOCIAL	3.5868	3.4931	0.998
SALUD MENTAL	1.9624	1.9141	0.491
MAESTRIA	3.9000	4.0424	-1.589
TRABAJO	4.0522	4.3156	-3.250*
COMPETENCIA	3.3214	3.2764	0.285

DISCUSIÓN

De acuerdo con los objetivos de la investigación se determino que no hay relaciones, ni diferencias significativas entre la motivación al logro y el estrés, esto probablemente se deba a que los empleados no presentan un grado de estrés significativo cuando trabajan ya que su labor lo realizan eficientemente y esto podría estar influenciado por su edad, estado civil, nivel económico, horas trabajadas etc.

Se encontraron diferencias y similitudes entre el personal que labora en el sistema **VIP** y el **tradicional**, lo cual se podrá manejar para incrementar la motivación y disminuir el estrés, para mejorar la productividad y el servicio a los clientes.

Los trabajadores que están motivados al logro no presentan estrés significativo, lo que se puede explicar posiblemente a que dichos trabajadores cuentan con un apoyo por parte de la empresa, lo que hace que el estrés se minimice, ya que al contar con un apoyo tanto interno como externo, hace que el estrés existente no afecte en su desempeño laboral, como citan (Buunk y Schaufeli) citado en Manassero, et al 2003), que el apoyo social cumple una función positiva ante eventos estresantes, lo que habla que si hay apoyo puede disminuir el estrés significativamente

A si mismo se observo, que entre mas tiempo trabajen las personas tiene un mejor desempeño y una mayor maestría, al analizar estas dos variables que tienen un correlación alta, se observa que los niveles de estrés son bajos, lo que posiblemente indique, que entre mejor trabajen suben sus nivel de maestría y reducen los niveles de ansiedad y esto hace que cuenten con una buena salud mental. Lo que se refleja en una mayor productividad, ya que una persona que esta motivada al logro tienen un impulso por sobresalir, tener éxito, esto hace que

los individuos se fijan metas altas que alcanzar y el deseo de llegar a la excelencia, como lo señala McClelland (1989) en su teoría.

Se observa también en los resultados que entre mas maestría se obtenga los trabajadores tienen una mayor competencia, ya que si un trabajador esta motivado como lo explicamos antes, hace mejor sus labores y esto genera una mayor capacidad (maestría) para alcanzar el éxito querido y a si ser mas competitivos

Al compara ambos sistemas, se observan tanto similitudes como diferencias, por ejemplo en los dos sistemas se observa que el trabajo tiene una alta relación con la maestría, pero en las salas vip tiene una correlación alta con la competencia a diferencia de las tradicionales que es muy baja, esto se debe posiblemente a que en las salas vip es un servicio mas personalizado tipo restauran los empleados operativos cuentas con propinas, esto posiblemente haga que los empleados tengan una mayor competencia entre ellos y por lo tanto un mejor servicio, ya que por el tipo de servicio que se ofrece en las salas vip debe ser de mayor calidad, se observa también que los empleados de vip están un poco mas estresados, que los de salas tradicionales, y esto se deba quizá a que a los empleados de vip se les exige un servicio mas especializado y trato directo con el cliente y como nos dice Ramos (1999), el estrés laboral o distres ataca particularmente a personas que prestan servicios a otras personas, tales como pacientes, presos, clientes, usuarios o alumnos, este tipo de estrés se observa con mayor frecuencia en trabajadores que otorgan servicios, con esto se explica por que los empleados del sistema vip estén mas estresados.

Por otra parte los empleados de vip en el ámbito personal-laboral tiene mas motivación que los de tradicional, esto se debe posiblemente a que las propinas que perciben los empleados de vip, les ayuden mas a los gastos personales y es un apoyo extra, con el cual no cuentan los empleados de salas tradicionales, las propinas aparte de contar como incentivo cuenta como apoyo lo cual puede

disminuir el estrés que se tiene por tener un trato personalizado con los clientes. En el ámbito social-laboral los empleados de salas vip cuentan con mas apoyo que los de tradicional, esto probablemente se deba a que las

salas vip, su sistema de trabajo es mas en equipo, ya que debido al servicio que ofrecen, todos dependen de todos para dar un servicio y aunque en el sistema vip tengan un poco mas de estrés, esto no afecta su motivación de logro ya que no tienen una relación significativa y McClelland menciona en su teoría que todas las personas están motivadas al logro en mayor o menor medida y que en trabajos rutinarios no hacen mejor su trabajo, lo hacen mas rápido. Al contrario en las salas tradicionales depende mas de ellos mismo ya que cada uno es responsable de su punto de venta, en esta salas se maneja un mayor numero de asistentes, hacen con mas frecuencia el trabajo, esto hace que tengan una mayor maestría y por lo tanta que hagan mejor su trabajo y sean mas competitivos y eficientes como Atkinson (1966) una de las conductas de la motivación al logro es la consumación, que hace referencia al hecho de que realizar una actividad provoca su detención, esta conducta es posible que se presente en las salas tradicionales, como manejan mas gente, como se menciona antes hacen un trabajo mas eficiente para acabar mas rápido.

Al comparar las calificaciones entre hombres y mujeres se observo que no existen diferencias significativas entre la motivación de logro y el estrés, lo que indica que ambos sexos presentan el mismo desempeño, lo cual probablemente se debe a que a los dos, son tratados de la misma manera y trabajan bajo condiciones iguales y tienen las mismas oportunidades de crecimiento, por lo tanto se observa que posiblemente tengan el mismo estrés y la misma motivación al logro. Ya que en las teorías de McClelland y Atkinson, no se menciona que haya algún diferenciador entre hombres y mujeres en la motivación al logro, ni en el estrés laboral.

A diferencia de las calificaciones obtenidas de ambos sistemas , se encontró una diferencia significativa en la variable trabajo, la cual es parte del instrumento de motivación de logro, esto se debe posiblemente a que como ya antes se menciono, los trabajadores del sistema vip, hacen bien su trabajo ya que la motivación que tienen ellos es diferente a los de las salas tradicionales y cuentan con mas apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y esto hace

que su desempeño se eleva y den un mejor servicio a los clientes tanto internos (asistentes) como externos.(compañeros de trabajo).

Las similitudes que hay son muy coherentes, ya que las dos áreas presentan resultados muy parecidos respecto a sus metas asignadas por la empresa y que son congruentes con sus exigencias de la empresa seleccionada para la investigación.

Los análisis obtenidos pretenden comprobar las hipótesis de trabajo establecidas en esta investigación, esto nos da una pauta en las cuales se pueden hacer algunas observaciones con respecto a los resultados a si poder lograr una mejoría en el desempeño de los trabajadores y lograr que estos se encuentren mas motivados al logro con respecto a su empresa y logren la excelencia y eviten el fracaso como nos dice la definición de esta misma variable, como se menciona en el marco teórico en la teoría de la motivación al logro las personas que están motivadas al logro, cuentan con características muy particulares, como observamos en la teoría de McClelland algunas características son impulso de sobresalir, imponerse metas elevadas que alcanzar a ellos mismos y estas características dependen básicamente de tres factores que son la expectativa, el valor incentivo de la meta particular y la percepción que se tenga en el logro de tal meta, algunas mejorías seria fijar metas mas personalizadas a los trabajadores operativos, como se hace con gerentes y dar incentivos gratificantes y significativos, esto lograría un incremento en la motivación ya que los trabajadores

se sentirían tomados en cuenta y mas importantes para la empresa, por lo tanto mayor productividad y mas ganancias para la empresa.

CONCLUSIONES

En la investigación presentada no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la motivación al logro en los empleados de las salas del sistema tradicional y las del sistema vip, pero al relacionar las variables de cada instrumento de forma particular, obtenemos relaciones particulares en las mismas, que no se pueden observar en la correlación general de los dos instrumentos.

Lo que posiblemente nos hable, que hay factores que estén relacionado de forma particular ya sea de forma positiva o negativa entre la motivación de logro y el estrés.

La investigación nos dice que no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto a las variables de estrés y motivación al logro, lo que podemos interpretar que tanto los hombres y las mujeres son igual de productivos en la organización, y que esto se deba posiblemente a que trabajan bajo las mismas condiciones, a si que para la organización no importara si el empleado operativo es hombre o mujer.

Que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre los trabajadores del sistema vip y el sistema tradicional, a excepción de la variable trabajo del instrumento de motivación al logro, esto posiblemente se debe a que a que trabajan bajo distintos parámetros en la organización.

SUGERENCIAS Y LIMITACIONES

Tomando en cuenta que es una empresa de servicio, y que existe estrés significativo, como nos dice Ramos (1999), el estrés laboral o distres ataca particularmente a personas que prestan servicios a otras personas.

Se podrán implementar planes de acción para bajar los niveles de estrés, y por consecuencia de esto, evitar enfermedades y gastos en el sector de la salud del trabajador.

Un punto importante es que los programas o intervenciones no pueden ser iguales para ambos sistemas, ya que el trabajo realizado es bajo condiciones distintas y por lo tanto tienen diferentes necesidades.

Al realizar esta investigación hubo algunas limitaciones, ya que se aplicó a los trabajadores en su lugar de trabajo, y esto hizo que contaran con poco tiempo y que posiblemente, se sintieran un poco más presionados a la hora de contestarlo.

Otra limitación fue que el instrumento para medir el estrés les parecía muy largo y les provocaba un poco de fatiga para contestarlo.

Se puede sugerir para próximas investigaciones realizar la aplicación en algún lugar preparado para la misma y no en su lugar de trabajo y con un instrumento para medir el estrés más corto y hacer una segunda aplicación para reforzar la investigación y tratar de realizar una réplica en sucursales similares.

Aplicar los instrumentos al personal de confianza, para ver si tienen conductas similares con respecto a estas variables.

REFERENCIAS

- Arias Galicia.F. (1973). Administración de recursos humanos, editorial trillas México.
- ^{a b c d e} A.H. Maslov, *A Theory of Human Motivation*, Psychological Review 50 (1943):370-96.
- [^] Maslow, Abraham (1954). *Motivation and Personality*.
- Atkinson, J.W. (1964) Introduction to motivation. En J. Reeve. Motivacion y emocion. Madrid Mcgraw-Hill.
About behaviourism. Nueva York, Knopf. Traducción española: *Sobre el conductismo*, Barcelona 1974, Orbis.
- Buendía, J. (1998). Estrés laboral y salud. España: Nueva biblioteca.
- Burke, R.J., y Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48 (2),187-202.
- Cano, M., y Tobal, M. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 1,113-130.
- Del Rio. Salinas.L. (2002). Estrés y motivación de logro en profesionistas que inician su carrera laboral. Tesis de licenciatura, facultad de psicología.UNAM
- Diaz, L.R, Andrade, P y La Rosa, J. (1989),” Orientación al logro desarrollo de un escala multidimensional (EOL) y su relacion con aspectos sociales y de personalidad”, en revista mexicana de psicología,6, 1, pp21.26.
- DiCaprio, Nicholas S.(1989): *Teorías de la personalidad* . México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Engel, P. y Riedmann, W. (1987). "Casos sobre motivación y dirección de personal". Deusto, Bilbao.
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Hart, P.M. y Cooper, C.L. (2001). Occupational stress: toward a more integrated framework. En N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil y C.

- Viswesran (Eds.). *Handbook of industrial, work and organizacional psychology*. (Vol. 11 pp. 93-114). Londres: Sage.
- Herzberg, F, Mausner, B Y Snyderman, B. (1967). "The motivation to work", John Wiley, Nueva York.
- Koontz, H; Weihrich, H. (1988). *Administración, Una Perspectiva Global*; 11^a Edición, Editorial Mc Graw Hill. México.
- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., y Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of organizational Behavior*, 16, 277- 288.
- Laredo: "Motivación y Satisfacción", <http://www.teclaredo.edu.mx/unidad2/unidad2.htm>.
- Leidecker, J. K. y Hall, J.J. (1989). "Motivación: buena teoría, pobre aplicación" en A. Dale Timpe <<Motivación del personal>> Plaza y Janes, Barcelona.
- Lewis M., Feiring C., Rosenthal S. (2000): "Attachment Over Time". *Child.Dev.* 71 (3): 707-20
- Madsen.K. B. Segunda edición (1972). *Teorías de la Motivación*. Argentina Editorial paidos.
- Manassero, M.A., Vázquez, A., Ferrer, V.A., Fornés, J., y Fernández, M.C. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Palma: UIB.
- Martínez, J.M. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. España: Prentice Hall.
- McClelland, D. C.; Informe Sobre el Perfil Motivacional; Fundación venezolana; Venezuela.
- Mc Gregor D. (1986) *Mando y Motivación*. México. Diana. McClelland, D.C., Atkinson, J.W. Clark, R. A y Lowell, E. L. (1953). *The Achievement motive, Appleton-Century-Crofts. Nueva Cork..*
- McClelland, D.C. (1989)."Estudio de la motivación Humana", Madrid Nancea.
- MCquaig, J. H.; *Como Motivar A La Gente*; 5^a edición, 1979; México, D. F.

- McTeer, W. (1979). El ámbito de la motivación (ambiental., fisiológica, mental y social). Editorial El Manual Moderno S.A. (México).
- Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación del estrés*. España: Martínez Roca.
- Palmero, F., Fernández-Abascal, E. G., Martínez, F. Y Chóliz, M. (2002). *Psicología de la motivación y la emoción*. España: Mc-Graw Hill Interamericana.
- Pinder, C. (1985). "Beliefs, expected values, and volunteer work behavior" en Larry F More <<Motivating Volunteer: How the rewards of unpaid work can meet people's need>> Vancouver Volunteer Centre, Cánada.
- Porter, L.W y Lawler, E.E. (1968). "Managerial Attitudes and Perfomance" Richard D. Irwin, Hommewood.
- Reeve, J. (1994). *Motivación Y Emoción*. Ed Mc Graw Hill.
- Rober, S. Feldaman. (2002) *Psicología con aplicaciones en el habla hispana*,4° Edición México, mcgraw-Hill.
- ROGERS, C. y C. ROSENBERG (1981) *La persona como centro*. Barcelona: Herder.
- *Recomendamos el artículo de publicado en el siguiente "link" en Internet: <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/cvasquez/rogers.htm>*
- ROGERS, C. y Mariam KINGET (1971) *Psicoterapia y relaciones humanas* (dos tomos). Madrid: Alfaguara.
- ROGERS, C. (1972) *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Sandi, C., Venero, C., y Cordero, M.I. (2001). *Estrés, memoria y trastornos asociados*. España: Ariel.
- Schultz, D.P (1991). *Psicología Industrial*. México: Mc-Graw Hill Interamericana.
- Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert Jr, Daniel R. (1996). *Administración 6a*. Edición. Editorial Pearson. México.
- Stora, J.B. (1992). *El estrés*. México: Cruz.

- Terras, S. (1994). *Estrés*. Madrid: Tutor.
- Uribe, P.F. (1997). Motivación al logro: una explicación de la psicología al éxito y al fracaso. *Administracion hoy*. Año III, NUM.35.
- Vroom, V. (1964). "Work and Motivation" John Wiley and Sons, Nueva York.
- Williams, S. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo*. México: Manual Moderno.
- <http://escuela.med.puc.cl/publ/historiamedicina/PositivismoClaudeBernard.html>

ANEXOS

ESCALA DE ORIENTACION (MOTIVACION) AL LOGRO

Instrucciones

A continuación hay una lista de afirmaciones, usted deberá indicar en que medida esta de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de los reactivos. Hay cinco respuestas posibles: 1.- completamente en desacuerdo; 2.- en desacuerdo; 3.- ni en acuerdo ni en desacuerdo; 4.- de acuerdo; 5.- completamente de acuerdo. Especifique sus respuestas con una marca en el número que mejor exprese su opinión. Recuerde conteste como usted es, no como le gustaría ser. Y conteste todas las afirmaciones. Gracias.

Completamente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni en acuerdo ni es desacuerdo (3)

En desacuerdo (2)

Completamente en desacuerdo (1)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Me gusta resolver problemas difíciles..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Me gusta ser trabajador..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Me enoja que otros trabajen mejor que yo..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me es importante hacer las cosas lo mejor posible..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Me disgusta cuando alguien me gana..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Es importante para mí hacer las cosas cada vez mejor..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Ganarle a otros es bueno tanto en el juego como en el trabajo..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Soy cumplido en las tareas que se me asignan..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Disfruto cuando puedo vencer a otros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Soy cuidadoso al extremo de la perfección..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Me gusta que lo que hago quede bien hecho..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Una vez que empiezo una tarea persisto hasta terminarlo..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Me siento bien cuando logro lo que me propongo..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Soy dedicado en las cosas que emprendo..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Me gusta trabajar en situaciones en las que haya que competir con otros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. No estoy tranquilo hasta que mi trabajo quede bien hecho..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Me causa satisfacción mejorar mis ejecuciones previas..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Como estudiante soy (fui) machetero (a)..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Me esfuerzo más cuando compito con otros..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Cuando se me dificulta una tarea insisto hasta dominarla..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Si hago un buen trabajo me causa satisfacción..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Es importante para mí hacer las cosas mejor de los demás..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Verifique si contesto todas las afirmaciones

GRACIAS!!!!!!!!!!!!!!



AVALIADA POR LA FEDERACION MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)



SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MÉXICO^(A))

(A) Instruimf 1984, Rodolfo F. Gutiérrez & Robert F. Ostermann

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

D: _____ S: _____ P: _____

Nombre _____ Puesto _____ FOLIO: _____ (PEA)

Departamento _____ EMPRESA: _____

DATOS GENERALES

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

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

SWS SURVEY

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

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

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que, en general, mejor refleje su situación. (L.M.P.O.)

Voy al cine A B C D E

SECCION I

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

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

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

SECCION II

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

SECCION III

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

SECCION IV

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

Por favor continúe en la siguiente página ->

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

SECCION V

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

SECCION VI

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

Por favor continúe en la siguiente página >

A Nunca E Casi Nunca O Ocasionalmente F frecuentemente E Muy Frecuentemente

141.-Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	A	B	C	D	F
142.-El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	A	B	C	D	E
143.-En el trabajo estoy contento(a) de tener exactamente lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
144.-Vigilongo la composición en situaciones de conflicto	A	B	C	D	F
145.-Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea	A	B	C	D	E
146.-La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica)	A	B	C	D	E
147.-Tengo que mentir y enganar para lograr mis propósitos	A	B	C	D	E
148.-Estoy decidido (a) a ser el (la) mejor todo el tiempo	A	B	C	D	E
149.-Me he tenido que cambiar de diferentes lugares en donde he vivido	A	B	C	D	E
150.-Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
SECCION VII					
151.-Puedo vivir solo(a)	A	B	C	D	E
152.-Mi trabajo es divertido y disfruto haciendolo	A	B	C	D	E
153.-Evito que el trabajo gobierne mi vida	A	B	C	D	E
154.-Siento que mis metas son realistas y alcanzables	A	B	C	D	E
155.-La gente me está molestando	A	B	C	D	E
156.-Pienso que el gobierno se interesa por mi bienestar social	A	B	C	D	E
157.-Mis condiciones de vida no son saludables	A	B	C	D	E
158.-Estoy constantemente preocupado(a) por mis problemas	A	B	C	D	E
159.-En general, encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo necesito	A	B	C	D	E
160.-La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago	A	B	C	D	E
161.-A veces siento verdadero pánico y terror	A	B	C	D	E
162.-Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos	A	B	C	D	E
163.-Resuelvo mis problemas, pero estos persisten	A	B	C	D	E
164.-Me siento contento(a) conmigo mismo(a); me gusta ser como soy	A	B	C	D	F
165.-Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera	A	B	C	D	E
166.-En mi casa hay demasiada gente	A	B	C	D	E
167.-Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar	A	B	C	D	F
168.-Estoy en tratamiento médico por problemas cardíacos o gastrointestinales	A	B	C	D	E
169.-El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo	A	B	C	D	E
170.-Tengo un sentido muy claro del bien y del mal	A	B	C	D	E
171.-Necesito que alguien me presione	A	B	C	D	E
172.-Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales	A	B	C	D	E
173.-Endurezco los músculos faciales, frunzo el ceño	A	B	C	D	F
174.-Hay fiestas y celebraciones donde trabajo	A	B	C	D	E
175.-Tengo la oportunidad de ayudar a otros	A	B	C	D	E
SECCION VIII					
176.-Culpo a otros por mis problemas y fallas	A	B	C	D	E
177.-Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible"	A	B	C	D	F
178.-Dabo trabajar aún cuando estoy enfermo(a)	A	B	C	D	F
179.-Me siento seguro en el vecindario o colonia	A	B	C	D	E
180.-Necesito mucho apoyo y estímulo	A	B	C	D	E
181.-Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza	A	B	C	D	F
182.-Inviento excusas para mis errores y fallas	A	B	C	D	E
183.-Puedo aceptar la presión cuando es necesario	A	B	C	D	E
184.-Tengo una relación sentimental intensa	A	B	C	D	E
185.-Me avergüenzo fácilmente	A	B	C	D	E
186.-Me muestro lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida	A	B	C	D	E
187.-Se que cualquier problema se resolverá de una manera u otra	A	B	C	D	E
188.-Disfruto las vacaciones y las fiestas	A	B	C	D	E
189.-Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente	A	B	C	D	E
190.-Escondo mis preocupaciones y sentimientos de enojo	A	B	C	D	E
191.-Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien	A	B	C	D	E
192.-Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque se que de nada sirve	A	B	C	D	E
193.-Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa	A	B	C	D	E
194.-Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida	A	B	C	D	E
195.-Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes	A	B	C	D	E
196.-Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta	A	B	C	D	E
197.-Tengo una vida bien organizada y bajo control	A	B	C	D	F
198.-Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado	A	B	C	D	E
199.-Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, a veces audazmente	A	B	C	D	E
200.-La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea	A	B	C	D	E

- Considero que mi carga de trabajo es: (a) baja (b) moderada (c) alta (d) excesiva
- En los últimos dos años mi nivel de estrés se ha: (a) incrementado (b) mantenido (c) disminuido

Gracias por su cooperación.!!

