



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN SERVIDORES PÚBLICOS

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

MARISOL RIVERA FLORES

DIRECTORA DE TESIS:
LIC. ISaura LÓPEZ SEGURA

REVISORA:
MTRA. MARÍA DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL

AGOSTO 2010





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*Relación de Estrés y Satisfacción
Laboral en Servidores Públicos*

Señor Jesús, antes que nada quiero darte las gracias por todo cuanto me das, por permitirme concluir esta meta que ha sido la más grande de mi vida.

Te agradezco por la familia que me diste, por él hombre maravilloso que pusiste en mi camino, que ahora es mi esposo, por aquellos angelitos que has puesto en mi camino y que he nombrado amigos, porque su apoyo y oraciones han sido muy importantes en mi vida, te pido que nunca los dejes de bendecir.

Te amo señor

A mis padres

Mami:

Hoy concluyó una meta más en mi vida, la cual quiero dedicarte, pues tú sabes lo que ha significado para mí. La cual también es el reflejo de tu trabajo, esfuerzo, de tus ganas de vivir, de tu valioso apoyo y comprensión que durante mi vida estudiantil, mi vida como hija de familia me dedicaste, la verdad es que este título lo dedicó a muchas personas, porque son importantes en mi vida, porque las amo, pero ninguna como tú. Porque tú siempre estuviste ahí, con la caricia exacta, tus palabras que son y serán una inspiración para mí.

Gracias a Dios que me dio la dicha de tener a la mejor madre a mi lado; puedo asegurar que nunca nada me faltó, hasta las carencias agradezco, pues también me forjaron.

No tengo nada que reprocharte y mucho que agradecerte.

Disfruta por favor que este es nuestro triunfo.

Papi:

Gracias a tu amor, apoyo y confianza he llegado a realizar uno de mis más grandes anhelos en mi vida, he logrado terminar mis estudios profesionales que construye el legado más grande que pudiera recibir y por lo que te viviré eternamente agradecida. Te amo mucho papi.

A mis hermanos

Julio e Hilda

Con su cariño y apoyo me han ayudado a no rendirme y siempre seguir adelante hasta en los momentos más difíciles. Ustedes también son parte de este logro se los dedico y cuenten conmigo para todo por siempre.

A mis sobrinos

Karla y Zaid

Karla y Zaid espero que algún día pueda verme reflejada en sus ojos y me permitan sentirme orgullosa de ustedes, como sé lo están ahora de mi.

Y cuando les falte aliento al escalar la cima, recuerden este texto y piensen que siempre están y estarán en mi mente. Y que cuentan conmigo hoy, mañana y siempre.

Los amo mis niños...

A mis abuelitos

Seve y Nico

A ustedes solo me queda darles las gracias por su amor y apoyo, además gracias por creer en mí.
A ti abuelito Nicolás te viviré eternamente agradecida por tus maravillosas clases de matemáticas a mis 3 años, las cuáles marcaron mi vida y me forjaron en el camino del estudio.
Quiero decirte que fuiste y serás un impulso muy grande en mi vida. Pues tengo mucho que aprender de ti, pues eres un ejemplo de verdadera fortaleza.

Lucia

A ti abuelita lucia gracias por siempre estar conmigo y ser mi ángel de la guardia.

A mis tíos y primos

Gracias por estar siempre ahí, apoyándome. Dios los bendiga.

Familia Olalde Mondragón

Gracias por su apoyo brindado, le agradezco a Dios me haya permitido conocerlos y convivir con ustedes. Pero sobre todo gracias por permitirme formar parte de su familia, Dios los llene de bendiciones.

A mi esposo

Oscar

*Gracias a tu apoyo, comprensión y amor e logrado
alcanzar uno de más grandes anhelos en mi vida,
Gracias por creer en mí hasta el último minuto y tomar mi
mano e impulsarme cuando me faltaba vuelo.*

*Gracias Oscar por el amor que me das día a día, por esos
abrazos y por secar mis lagrimas cuando desesperada
corría a ti diciéndote que no podía, pues tenías razón si
pude lograrlo.*

*Y así he logrado muchas cosas y sé que juntos lograremos
muchas más.*

*Y como siempre amor has estado ahí tomándome de la
mano quiero dedicarte este logro que también es tuyo,
pues somos uno mismo.*

Te amo.

¡Gracias porque día a día me enseñas tantas cosas!

A mi Directora de Tesis

Lic. Isaura

No tengo manera de agradecerle todas sus enseñanzas, por compartir conmigo su experiencia y amor por la psicología. Y aún más le doy las gracias por todo su apoyo, tiempo y confianza que depositó en mí, para lograr esta meta.

Gracias por ser parte de este logro tan importante en mi vida.

Sinodales

Doc. Rodolfo E. Gutiérrez, Mtra. Ma. Del Socorro Escandón, Lic. Alejandra García, Lic. Ricardo Lozada, les agradezco infinitamente los consejos que me han proporcionado nunca los olvidaré, de cada uno de ustedes me llevo un aprendizaje que trataré de llevar a la práctica a lo largo de mi vida profesional. Gracias por su tiempo y apoyo brindado para la realización de esta meta.

Dra. Juana Patlán

Gracias por su apoyo, el cual fue fundamental para la realización de esta meta, no puedo dejar de reconocer su gran calidad como docente.

Lic. Ignacio Moreno

No tengo manera de agradecerte todo lo que has hecho por mí, por tu apoyo y comprensión, por echarme porras en la realización de este sueño.

Atentamente

Marisol

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
 CAPÍTULO I ESTRÉS	
1.1 Concepto de Estrés	5
1.2 Tipos de definiciones de Estrés	10
1.2.1 Definiciones basadas en los estímulos	10
1.2.2 Definiciones basadas en la respuesta	12
1.2.3 Definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta	13
1.3 Causas del estrés	14
1.4 Consecuencias del Estrés	16
1.5 Estrés y Trabajo	17
 CAPÍTULO II SATISFACCIÓN LABORAL	
Satisfacción Laboral	21
2. 1 Definiciones de Satisfacción Laboral	22
2.2 Factores Organizacionales que influyen en la Satisfacción Laboral	27
2.3 Niveles de Satisfacción Laboral	30
2.4 Relación de Estrés y Satisfacción Laboral	32

CAPÍTULO III MÉTODO

3.1 Justificación	34
3.2 Planteamiento del Problema	34
3.3 Objetivo	34
3.3.1 Objetivos Específicos	35
3.4 Hipótesis	35
3.5 Variables	
3.5.1 Variables Conceptuales	36
3.5.2 Variables Operacionales	37
3.6 Tipo de Muestra	37
3.7 Tipo de Estudio	37
3.8 Instrumentos para recolección de datos	
3.8.1 Encuesta SWS-Survey de estrés y salud mental. (Gutiérrez y Ostermann, 1994)	38
3.8.2 Escala de Satisfacción Laboral de García (1985) que esta basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982).	41
3.9 Procedimiento	42

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Estadística Descriptiva	45
4.2 Estadística Inferencial	51

**CAPÍTULO V DISCUSIÓN Y
CONCLUSIONES**

.....	64
Sugerencias y Limitaciones
.....	72
Referencias
.....	74
Anexo 1 Encuesta SWS – Survey De estrés y salud mental. (Gutiérrez y Ostermann, 1995)
.....	78
Anexo 2 Escala de Satisfacción Laboral Blanca E. García (1985) que esta basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982).
.....	83

ÍNDICE TABLAS Y FIGURAS

Página

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores causantes del estrés malo	15
Tabla 2: Consecuencias del estrés malo	16
Tabla 3: Factores de la Satisfacción en el Trabajo.	25
Tabla 4: Factores Organizacionales que influyen en la Satisfacción Laboral	28
Tabla 5: Distribución de la muestra por Escolaridad en la Dependencia Gubernamental.	47
Tabla 6: Distribución de la muestra por Tipo de Puesto en la Dependencia Gubernamental.	47
Tabla 7: Distribución de la muestra por Antigüedad en el Puesto en la Dependencia Gubernamental.	49
Tabla 8: Distribución de la muestra por Hijos o Dependientes en la Dependencia Gubernamental.	50
Tabla 9: Distribución de la muestra por Jornada Laboral	50
Tabla 10: Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral	51
Tabla 11: Confiabilidad de la Escala SWS-Survey	52
Tabla 12: Análisis estadístico de Correlación Producto Momento de Pearson, entre los factores de la Escala de SWS-Survey, la Escala de Satisfacción Laboral y factores sociodemográficos de variables continuas o numéricas.	55
Tabla 13: Análisis de varianza (anova) entre los factores de la Escala de SWS-Survey y sexo	57
Tabla 14: Análisis de varianza (anova) entre los factores de la Escala de SWS-Survey y el estado civil	58

Tabla 15: Análisis de varianza (anova) entre los factores de la Escala de SWS-Survey y escolaridad	60
Tabla 16: Análisis de varianza (anova) entre los factores de satisfacción laboral y sexo	61
Tabla 17: Análisis de varianza (anova) entre los factores de satisfacción laboral y el estado civil	62
Tabla 18: Análisis de varianza (anova) entre los factores de satisfacción laboral y escolaridad	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Definiciones basadas en los estímulos.	11
Figura 2: Definiciones basadas en la respuesta.	12
Figura 3: Definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta	13
Figura 4: Resume el concepto de Ardouin sobre el término de satisfacción.	22
Figura 5: Niveles de Satisfacción Laboral	31
Figura 6: Modelo SWS.	38
Figura 7: Distribución de la muestra por Edad en la Dependencia Gubernamental.	45
Figura 8: Distribución de la muestra por Sexo en la Dependencia Gubernamental.	46
Figura 9: Distribución de la muestra por Estado Civil en la Dependencia Gubernamental.	46
Figura 10: Distribución de la muestra por Escolaridad en la Dependencia Gubernamental.	47
Figura 11: Distribución de la muestra por Tipo de Puesto en la Dependencia Gubernamental.	48
Figura 12: Distribución de la muestra por Antigüedad en el Puesto en la Dependencia Gubernamental.	48

Figura 13: Distribución de la muestra por No. de Hijos o Dependientes en la Dependencia Gubernamental.	49
Figura 14: Distribución de la muestra por Jornada Laboral	50
Figura 15: Factor estrés personal-media sexo	56
Figura 16: Factor apoyo personal-media escolaridad	59
Figura 17: Factor satisfacción con el jefe-media estado civil	61
Figura 18: Modelo de Intervención	70

Resumen

Se realizó un estudio no experimental para conocer la relación entre estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una dependencia gubernamental. La muestra no probabilística, compuesta por 116 servidores públicos; se aplicó la encuesta SWS – Survey de estrés y salud mental (Gutiérrez y Ostermann, 1994); y para medir la satisfacción se utilizó la escala de Satisfacción Laboral de García, B.E. (1985) que esta basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982). El análisis de datos concluyó que el estrés y la satisfacción laboral se correlacionan solamente en algunos de sus factores como: estrés social y satisfacción con el trabajo mismo ($r=-0.249$, $p \leq .007$), la satisfacción con compañeros de trabajo ($r=-0.268$, $p \leq .004$); entre otros. Respecto a sus variables clasificatorias como el estrés personal correlacionó con la edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa; mientras que el estrés personal arrojó una diferencia significativa con la variable categórica sexo. Algunos factores de la satisfacción laboral como sueldo y prestaciones obtuvieron correlación negativa y significativa con la edad.

Palabras clave: Estrés, Salud Mental, Satisfacción Laboral.

Introducción

El trabajo cumple las funciones principales de producir los bienes y servicios que la sociedad requiere y de integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen dicha sociedad. Pero las necesidades económicas para trabajar no se restringen exclusivamente a las necesidades económicas que ayudan a tener cubiertas una serie de exigencias materiales como alimento, vestimenta o habitación, puesto que muchas de las recompensas que se obtienen a través de él, pueden ser de orden psicológico o social, como lograr metas profesionales, reconocimiento, experiencia laboral, relaciones interpersonales y estar satisfechos.

Por lo anterior resulta de suma importancia la investigación de la conducta organizacional y la búsqueda constante para su mejora; considerando que el trabajador pasa la mayor parte de su vida, dedicada a actividades relativas al trabajo, a las relaciones en el ámbito laboral.

Como la mayor parte de su vida se encuentra dedicada a este tipo de actividades, se halla en un ambiente expuesto a un sin fin de estímulos que algunos de ellos, los trabajadores dependiendo de sus características individuales, consideren como estresores, generando estrés malo o distress.

Los efectos del estrés se manifiestan de manera obvia; y estos pueden repercutir negativamente en la satisfacción laboral.

De lo anterior se fundamenta, el interés planteado en el objetivo general de la presente investigación, que es determinar los niveles de estrés en los empleados; así como la relación entre estrés, apoyos y salud mental, satisfacción laboral y características sociodemográficas.

Se desprenden de dicho objetivo 3 hipótesis: existen diferencias estadísticamente significativas entre las escalas de estrés y apoyos cada uno de ellos en sus tres dimensiones personal (Self), laboral (Work), social (EP, ES, ET, AP, AS, AT), y las dos escalas para evaluar la salud mental deficitaria y buena salud mental (SP, BS), con relación a los factores sociodemográficos;

existen diferencias estadísticamente significativas entre la Satisfacción Laboral en sus cinco factores (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo, salario y prestaciones, promociones) con relación factores sociodemográficos; y la hipótesis principal es existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y apoyos cada uno de ellos en sus tres dimensiones personal (Self), laboral (Work), social (EP, ES, ET, AP, AS, AT), y las dos escalas para evaluar la salud mental deficitaria y buena salud mental (SP, BS), con la satisfacción laboral en sus cinco factores (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo, salario y prestaciones, promociones).

La presente investigación consta de cinco capítulos, cuyo contenido se describe a continuación:

En el primer capítulo se expone el marco teórico referente a estrés, en el cual describe el concepto de estrés, los tipos de definiciones basadas en estímulos, respuesta y estímulo – respuesta, así como las causas y consecuencias del estrés, y por último el estrés y trabajo.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico relacionado con la satisfacción laboral: concepto de satisfacción laboral, factores de la satisfacción en el trabajo, factores organizacionales que influyen en la satisfacción citando algunas investigaciones, así como los niveles de satisfacción según Bruggemann (1974), y finalmente una reseña de algunas investigaciones y autores que han estudiado la relación entre el estrés y la satisfacción laboral.

En el tercer capítulo se presenta la metodología y los componentes fundamentales que caracterizan la parte empírica de la presente investigación.

El capítulo cuarto presenta los resultados obtenidos mediante el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS 15.0). Se realizaron Análisis de Correlación de Pearson y Varianza (One-way ANOVA) en relación a las variables de estrés, apoyos y sus dos escalas de salud mental y la satisfacción laboral (en sus cinco factores), así como las variables clasificatorias.

En el contenido del capítulo quinto se evalúan e interpretan las implicaciones de los resultados. Asimismo, se exponen cada una de las diferencias significativas de los datos obtenidos, contrastándolos con autores que se consideran en el marco teórico, también se ofrecen las explicaciones encontradas como resultado del proceso de investigación y se exponen las implicaciones teórico-prácticas que se pueden inferir de este estudio.

Por último se plantean las limitaciones del trabajo, sugiriendo nuevas líneas de investigación.

CAPÍTULO I

Estrés

El estrés se ha convertido en tema común de la vida moderna, es por ello la importancia de su estudio, como la evolución histórica de dicho concepto, las tres categorías en que se clasifican las definiciones elaboradas por diferentes autores, causas y consecuencias del Estrés, lo cual se analizará a continuación.

1.1 Concepto de Estrés

Es complejo dar una definición exacta y universal del concepto estrés, pues dicho término ha sido utilizado a lo largo de la historia con imprecisión, por psicólogos, sociólogos y médicos, y a raíz de su visión multidisciplinaria, existen distintos puntos de partida del concepto. Derivado de lo anterior Hinckle en 1993 menciona que algunos autores han propuesto no generalizar el concepto estrés. (Alvaro, Garrido y Torregrosaa, 1996).

Para entrar en el estudio del concepto estrés, es importante mencionar el origen de la palabra la cual se derivada del griego “*stringere*”, que significa *provocar tensión* (Skeat, 1958, citado en Ivancevich y Matteson, 1985). El concepto estrés comenzó a ser utilizado alrededor del siglo XIV, publicándose con numerosas variantes, como stress, stresse, strest e incluso straisse.

En el idioma francés antiguo aparece como “*destresse*” que significaba ser colocado bajo estrechez u opresión: stres; bajo este término es llevado a Estados Unidos entre los siglos XII y XVI en su forma inglesa original “*distress*” (Skeat, 1958, citado en Ivancevich y Matteson, 1985).

Por el origen y connotación que tenía la palabra stres, en sus orígenes fue ocupada por diversas disciplinas para su estudio, como es el caso del fisiólogo francés Claude Bernard a mediados del siglo XIX, el cual propuso que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo.

En la década de 1920 el también fisiólogo estadounidense Walter Cannon, acuñó el nombre homeostasis para así denotar el mantenimiento del medio interno o bien, el equilibrio interno del organismo. Cannon (1920) denotó el estrés como la reacción específica para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, este concepto comenzó a relacionarse con la

organización social e industrial (Lazarus y Folkman, 1991; Valdés y Flores, 1990).

Hinkle en 1977, con estrés hace referencia a la fuerza generada en el interior de un cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa, que tiende a distorsionarlo, y “*strain*” era la deformación o distorsión sufrida por el objeto (Alvaro, Garrido y Torregrosaa, 1996).

El concepto actual de estrés toma forma hasta las investigaciones de Hans Hugo Bruno Selye (1907-1982), fisiólogo y médico austriaco, nacionalizado canadiense, que realizó sus primeros estudios en la Universidad Mc Gill de Montreal, donde en 1936 investigando sobre la existencia de una nueva hormona ovárica, procedieron a la inyección de extractos de ovarios de ganado a unas ratas, con el fin de observar si sus órganos presentaban cambios imprevisibles que no se pudieran atribuir a las hormonas ya conocidas; y se dieron tres clases de cambios: El córtex o capa externa de las glándulas suprarrenales se amplió y se hizo hiperactivo; el timo, el bazo, los ganglios linfáticos y todas las otras estructuras simpáticas se atrofiaron; hemorragias y úlceras profundas aparecieron en el estómago y en la parte superior del intestino (Bensabat, 1994; Ortega 1999).

Paralelamente Selye (1920) observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia; esto llamó la atención de Selye, lo que denominó el “Síndrome de estar Enfermo”. Es entonces cuando consideró que varias enfermedades de origen desconocido como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el resultado de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Y que al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó “estrés biológico”. Consideraba que no solo los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal eran productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas

de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

Hans Selye por ser el primero en utilizar el término de estrés públicamente, se le ha bautizado como el padre del estrés; es así como aporta la definición de estrés como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga. Esta definición es muy amplia y significa que cualquier demanda sea la que sea, física, psicológica o emocional, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada.

La mayoría de las veces, las respuestas del organismo se hacen en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto; el cuál denomina Selye como el estrés bueno o eustrés; en otras ocasiones las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. En este caso se trata de un mal estrés o detresse, distress en inglés (Bensabat, 1994).

Fue así como Selye introdujo la palabra estrés en la discusión medica y aportó los fundamentos de gran parte de la corriente del pensamiento e investigación del Estrés, pues además de ser quién estableció el concepto de “Síndrome general de adaptación” (S.G.A) en el año 1963, definiéndolo como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo, incluidas amenazas psicológicas (Ivancevich y Matteson, 1985).

A continuación se explica las siglas S.G.A:

- Síndrome: partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y pueden ser independientes.
- General: por las consecuencias que los estresores ejercen sobre diversas partes del organismo.
- Adaptación: se refiere a la estipulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte (Ivancevich y Matteson, 1985).

De lo antes mencionado se puede concluir que hay estrés una vez que existe la presencia de S.G.A. y es causante de estrés todo agente o factor que lo provoca.

Bensabat (1994) determina que el estrés es la respuesta de adaptación a unas demandas muy dispares llamadas factores de estrés. Es decir, los agentes o factores de los que nos habla Selye en el Síndrome General de Adaptación son descritos por el autor como: el frío, el calor, el traumatismo físico, el ejercicio físico, la enfermedad, la fatiga, también podría ser la alegría, la pena, el miedo, el éxito o fracaso.

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

El S.G.A. que afecta al organismo entero corresponde al Síndrome de Estrés es decir, a la respuesta que se traduce en un conjunto de modificaciones biológicas responsables de las distintas manifestaciones sintomáticas funcionales y orgánicas.

Selye (1963) describe como un proceso a la respuesta biológica del organismo de tres fases, las cuales se explican a continuación. (Citado por Ivancevich y Matteson, 1985; Bensabat, 1994)

1) Reacción de Alarma

El organismo, amenazado por un agente (estresor) se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico

Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

2) Estado de Resistencia

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

3) Fase de Agotamiento

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

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

De lo anterior se puede inferir que los autores Cannon y Selye son los personajes más mencionados en libros sobre el tema de estrés, ambos coinciden que un agente desencadenante del estrés es siempre algún elemento que atenta contra la homeostasis del organismo. Y a su vez el estrés es la respuesta no específica del organismo ante cualquier situación demandante.

La diferencia entre estos autores es que Selye (1936) por las observaciones en sus pacientes, fue desarrollando una definición de estrés basada ya no en el estímulo (como la de Cannon), sino en la respuesta que dan las personas durante situaciones estresantes; las cuales se mencionarán en el siguiente punto. Y por este desarrollo sistemático que realizó desde entonces, Selye (1976) es considerado por muchos como el padre del concepto moderno de estrés, pues marcó un necesario desarrollo de dicha noción, afirmando que el estresor no necesariamente debe ser de naturaleza física, sino que también podía ser de naturaleza psicológica, como ocurre en el caso de emociones tales como el temor, la alegría, el odio e incluso consideró el factor psicológico como el más frecuente activador de respuestas ante situaciones estresantes.

1.2 Tipos de definiciones de Estrés

Una definición simple de estrés es aquella que implica la interacción del organismo con el medio ambiente, en este caso el organismo es el ser humano y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas como: calor, ruido o contaminación, entre otros. Aún cuando existen diversas definiciones de estrés Ivancevich y Matteson, (1985), las clasifica en tres categorías que a continuación se mencionan:

1.2.1 Definiciones basadas en los estímulos

Ivancevich y Matteson (1985) indicaron que estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

En esta definición, la palabra tensión tiene un significado de presión en un sentido físico, y en consecuencia, estrés es un evento, situación o

característica del ambiente que puede tener consecuencias perturbadoras. Para la física, el estrés es una fuerza externa aplicada al objeto y tensión es la consecuencia de la fuerza aplicada; si la tensión sobre el objeto se mantiene dentro de los límites de elasticidad del objeto, éste quedará sin alteraciones cuando cese el estrés. (Figura 1)

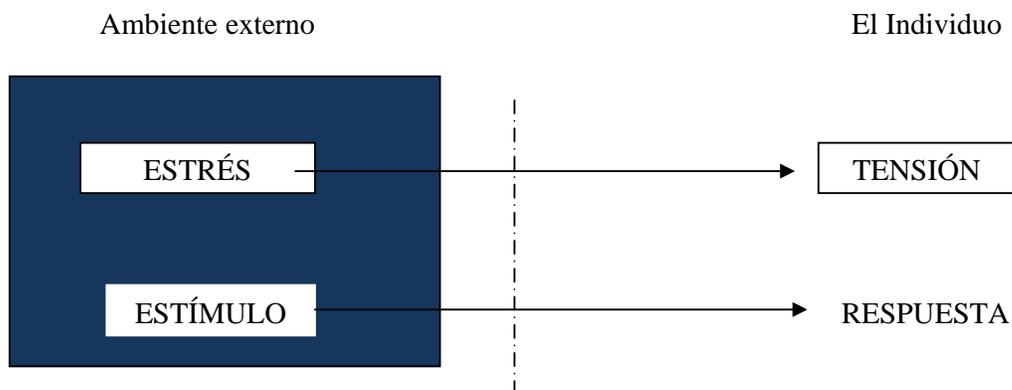
Al someterse al estrés, si éste no rebasa los límites de resistencia, el organismo no sufrirá perturbaciones después de que termine el estrés.

Las definiciones basadas en el estímulo suponen que todos los estímulos funcionan de igual manera para todos los individuos, y una de las debilidades de estas definiciones se deriva precisamente de esta suposición, ya que el tipo de estímulos pueden variar de un individuo a otro.

Las características físicas de los estímulos pueden resultar insuficientes para predecir las respuestas, éstas pueden ser diferentes de un individuo a otro, podría haber estímulos que resulten estresantes para algunos sujetos pero no para otros.

Otro problema que plantea la definición basada en los estímulos es que implica el presupuesto de la presencia inferida del estrés, antes de que éste ocurra. Esta clase de definiciones lleva a suponer que lo ideal es que no existan estímulos estresantes, lo cual no es totalmente cierto.

Figura 1: Definiciones basadas en los estímulos.



Fuente: Ivancevich, M. y Matteson, T. (1985).

1.2.2 Definiciones basadas en la respuesta

Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.

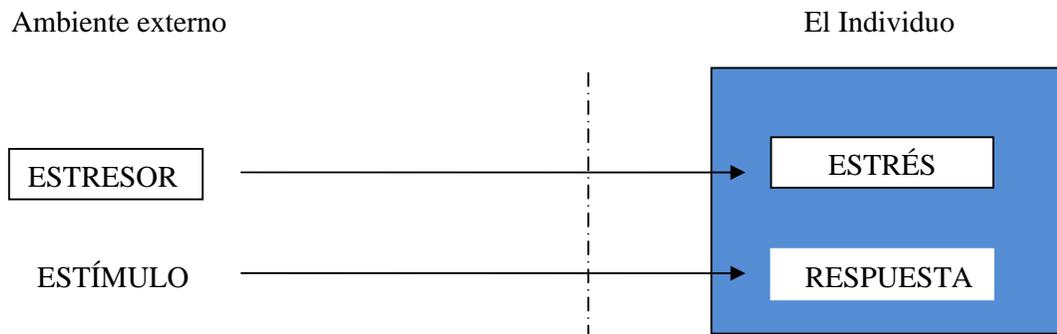
Crespo y Labrador (2003) señalaron que fue hacia 1960 en que por primera vez se propuso que el estrés dependía de la evaluación que el organismo hacía del estímulo, esto es, si la persona considera al estímulo como benéfico o perjudicial.

Ivancevich y Matteson (1985) proponen el concepto de estrés como una respuesta fisiológica o psicológica que se presenta en un individuo, ante la presencia de un estresor ambiental, en donde el estímulo puede consistir en un evento o una situación externa, ambos potencialmente dañinos. (Figura 2)

Las definiciones basadas en la respuesta adolecen de serias limitaciones, por ejemplo, la respuesta de estrés implica que el individuo ha sido sometido a un ambiente perturbador, sin embargo como se dijo anteriormente, éste no permite predecir la naturaleza de la respuesta al estrés; por el contrario, ante un estímulo determinado, pueden generarse en un solo organismo diversas respuestas simultáneamente.

Las respuestas de estrés suelen ser complejas, como se detalla en el punto referente a los modelos, ya que al mismo tiempo ocurren en el nivel fisiológico, cognitivo y conductual.

Figura 2: Definiciones basadas en la respuesta.



Fuente: Ivancevich, M. y Matteson, T. (1985).

1.2.3 Definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta

La tercera definición es la conjugación de las dos anteriores y surge así las definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta.

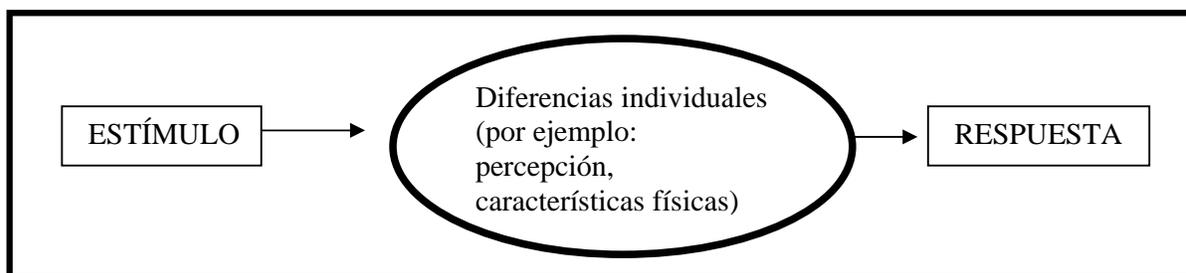
Un ejemplo de estas definiciones es el siguiente: “estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo” (Ivancevich y Matteson, 1985).

Estos autores presentan una definición funcional: el estrés es una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es consecuencia de eventos o situaciones externas que plantean a la persona demandas físicas o psicológicas.

Con base en lo anterior Ivancevich y Matteson (1985) señalan que las respuestas varían de una persona a otra por las características del individuo como la edad, el sexo, la raza, la educación, la clase social, entre otros, y por aspectos psicológicos propios del sujeto como pueden ser las actitudes, creencias, valores, personalidad, locus de control (Figura 3).

Las definiciones estímulo-respuesta tienen muchas ventajas, ya que no presuponen la naturaleza estresante en los estímulos externos, sino que su capacidad para inducir estrés está dada por la interacción con el individuo, atendiendo así a las diferencias individuales.

Figura 3: Definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta



Fuente: Ivancevich, M. y Matteson, T. (1985).

Ivancevich y Matteson (1985), en su obra toman el estrés como respuesta del individuo e identificar las condiciones estímulo como estresores. De esta forma centran su atención en aquellas particularidades del ambiente que son productores de estresores potenciales. El hecho de que sea o no consecuencia en un individuo particular, depende de las peculiaridades características de este y de sus procesos psicológicos, de lo cual solo las definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta dan cuenta.

En la presente investigación la hipótesis se centra en verificar la relación de estrés y satisfacción laboral; así como la relación con sus variables sociodemográficas.

1.3 Causas del estrés

Bensabat, (1994) considera el estrés como un proceso fisiológico normal de estimulación y de respuesta indispensable para la vida y el funcionamiento de nuestro cerebro y de los distintos órganos. El mismo autor da a conocer los factores causantes del estrés malo, y de los cuales hace referencia que estos exigen un exceso de adaptación física, psicológica o biológica y son responsables de una respuesta que va más allá de la respuesta fisiológica normal. (Tabla 1)

Tabla 1: Factores causantes del estrés malo

Factores	Comprenden:
Psico - Emocionales	la frustración, es uno de los peores factores del estrés
	todos los factores de contrariedad y de coacción
	la insatisfacción, el tedio, el miedo, el agotamiento por cansancio
	la decepción
	los celos, y la envidia, la timidez
	la impresión de no haber logrado éxito
	el “darle vueltas a un asunto” que mantiene psicológicamente el estrés
	Las emociones intensas, buenas o malas
	la muerte, la enfermedad de un pariente cercano
	el fracaso, la quiebra y también el éxito brusco
	Las preocupaciones materiales y profesionales
	Los problemas afectivos y conyugales
	el divorcio
Físicos	los cambios frecuentes de medio ambiente, la mudanza de domicilio, la promoción profesional, el traslado...
	el insomnio
	el hambre y la enfermedad en primer lugar
	el agotamiento por cansancio físico, la fatiga
	el frío, los grandes calores
	los cambios climáticos repentidos
	la polución
Biológicos	el ruido
	el trabajo de noche (factor de desequilibrio del ritmo biológico)
	estos son los factores alimentarios:
	la subalimentación y también la superalimentación
	la mal nutrición y el desequilibrio alimentario:
	exceso de azúcar, sobretodo de azúcares refinados
	exceso de grasas sobre todo de grasas animales
	exceso o insuficiencia de proteínas
	exceso de sal
exceso de café, de tabaco, de alcohol.	
alimentación pobre en minerales y en vitaminas	

Fuente: Bensabat, S. (1994).

En conclusión de lo anterior, cuando el sujeto experimenta cualquiera de estos factores, pueda ser uno o varios a la vez, exigiendo al sujeto una respuesta intensa y prolongada desagradable, que supera la capacidad de resistencia y adaptación del organismo, se presentará mal estrés o estrés malo (distress).

1.4 Consecuencias del Estrés

Cox, (1978, citado en Caballero, 2004) ofrece una taxonomía de las consecuencias del estrés malo, que abarca cinco efectos descritos en la siguiente tabla:

Tabla 2: Consecuencias del estrés malo

Tipo de efecto del estrés	Descripción:
a) Efectos subjetivos:	Ansiedad agresión apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca autoestima, sentimiento de amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
b) Efectos conductuales:	Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
c) Efectos cognitivos:	Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
d) Efectos fisiológicos	Aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.
e) Efectos Organizacionales	Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Fuente: Cox, (1978, citado en Caballero, 2004)

Cox (1978, citado en Caballero, 2004) podemos resumir que este autor, ofrece un ejemplo de los males frecuentemente relacionados con el estrés malo, como la insatisfacción laboral, aumento en la presión sanguínea, incapacidad para la toma de decisiones, la apatía y cualquiera de los fenómenos antes mencionados, mismo autor propone no desechar la posibilidad de que el estrés sea causante primario de tales efectos o un agente que contribuya a que se presenten.

Evans y Gall (1988) realizaron un estudio con la finalidad de evaluar la especificidad de la respuesta, participaron 72 hombres y 112 mujeres con una edad de 19 a 72 años, a quienes les aplicaron la entrevista psiquiátrica; el Inventario Multidimensional de Afrontamiento, el Cuestionario del Apoyo Social, el Inventario de Reacciones Típicas para medir la manera en que la persona responde al estrés con síntomas físicos y conductuales; la Escala de Depresión Epidemiológica y el Inventario de la Salud (citado por Caballero, 2004).

Los resultados obtenidos apoyaron la propuesta de especificidad de la respuesta, logrando así predecir la relación entre estrés y enfermedad, en el sentido de que cada persona desarrolló respuestas diferentes a las situaciones estresantes.

Es importante analizar los medios utilizados para medir los niveles de estrés y apoyos, como se aborda en el siguiente punto. (Evans, Gall 1988, citado en Caballero, 2004)

1.5 Estrés y Trabajo

Para la mayoría de los empleados, en lo individual, el trabajo es mucho más que un compromiso de 40 horas por semana. Aun cuando el tiempo de trabajo sea realmente de este número de horas, el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo, tales como tomar alimentos durante la jornada, el traslado al centro de trabajo y los preparativos para la labores, aumenta a diez horas diarias, y lo más probable es que a 11 o 12 horas; lo anterior representa tan sólo una semana laboral de 40 horas. Mucha gente permanece más horas en la oficina, se lleva el trabajo a casa por las tardes y regularmente regresa a la oficina durante el fin de semana, invirtiendo entre 60 y 90 horas por semana en actividades relacionadas con el trabajo. Ello puede representar tanto como el 70% del tiempo dedicado a otras actividades, como dormir incluyendo los fines de semana, y que se emplea en tareas laborales.

Como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo, el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo e incluso insolente para con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan

tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con éste.

Los estresores pueden tomar varias formas en el trabajo. Frew (1977, Citado en Caballero, 2004) identifica ocho fuentes de estrés: el contrato psicológico escrito, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo; los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional; el impacto negativo que ejerce en la familia las exigencias del trabajo; el trauma del cambio, particularmente en lo que respecta a la obsolescencia humana; la obsolescencia organizacional, el estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo; el afrontamiento de las expectativas de los jefes; y la ideología de la organización.

Según Ivancevich y Matteson (1985) donde propone a su parecer 2 categorías de estresores referentes al ambiente laboral:

- ❖ Extraorganizaciones.- La cual esta constituida por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales sin embargo influyen en los estresores de trabajo y en el desempeño.

Tales como: Problemas conyugales, dificultades económicas, incertidumbres políticas, así como muchas preocupaciones en torno al nivel de vida.

- ❖ Intraorganizacionales.- Que a su vez se dividen en estresores individuales, grupales y organizacionales se relacionan con el nivel o fuente inicial de estresor. Así la sobrecarga propia del rol puede constituir un nivel individual de fuente de estrés, el conflicto dentro de un grupo puede ser un estresor a nivel grupal; aspectos de clima o de la manera en que se designan los puestos, pueden constituir fuentes de estrés potenciales a nivel organizacional.

El ambiente físico en que se desempeña un trabajo puede originar estresores, como el ruido excesivo o la insuficiencia de iluminación; la teoría de Ivancevich y Matteson, (1985) sugiere que las dos categorías de estresores interorganizacionales (factores individuales, grupales y organizacionales) y los

diversos estresores extraorganizacionales (factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo) interactúan entre sí.

Ivancevich y Matteson, (1985) mencionan que el estrés en el trabajo afecta el desempeño y a su vez los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad en el grado en el que el trabajo se especializa más y en que la obsolescencia humana se vuelve un desafío mayor que la obsolescencia mecánica. En Estados Unidos de América son hoy la nación que posee la tecnología más avanzada, y la más industrializada del mundo. Sin embargo, en años más recientes la productividad individual de los estadounidenses ha registrado un retroceso con respecto a la de Japón, Francia, Canadá, Alemania Occidental e Italia.

Es importante considerar que el trabajo es algo más que una remuneración económica o compromiso de más de cuarenta horas, ya que el trabajo es una fuente de satisfacción de tipo: biológicas, de seguridad, pertenencia, prestigio y autorrealización, como las descritas por Maslow (1970 citadas por Uribe, 2008). Katz y Kahn (1977) afirman que las actividades rutinarias causan poca satisfacción en el trabajador, por lo que puede ser parte de la explicación del problema de baja producción en los Estados Unidos de América, pues al ser un país demasiado industrializado, el trabajador se va quedando de lado al ser el trabajador principal las máquinas.

Gutiérrez (2003), menciona que el estrés percibido puede provocar en algunos casos, estados anímicos caracterizados por actitud de pasividad, indolencia y falta de colaboración en el trabajo de equipo; lo cual reflejará poca satisfacción en el trabajo, y por lo tanto la actividad profesional se ve amenazada, así como la propia salud e incluso la vida de los pacientes.

Fletcher en 1988 relaciona el estrés con la satisfacción laboral, basándola en la percepción individual, que tiene el trabajador de los estresores laborales; la relación entre estrés y satisfacción laboral se detalla en el capítulo 3.

De lo anterior se concluye que las personas, antes que trabajadores son seres humanos capaces de sentir, pensar y crear experiencias y percepciones individuales, sociales y organizacionales; de lo cual el trabajador definirá los

estresores laborales. La Organización Internacional del Trabajo (1984, citado en Uribe, 2008) refiere que cuando las condiciones de trabajo y factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción tema que se estudiará con mayor amplitud en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II

Satisfacción

Laboral

El estudio de la satisfacción laboral inicia con las investigaciones realizadas por Taylor en 1856, donde presentó por primera vez la importancia de las actitudes de los trabajadores. Paralelamente Elton Mayo a través de sus estudios en los años cuarenta, propone que la satisfacción, motivación, liderazgo son factores que realmente inciden en la productividad (citado por Rodríguez, 2001).

En los años 60's el estudio de la satisfacción laboral toma auge, analizando las diferencias individuales, para finalmente considerar los aspectos organizacionales y personales que influían en la satisfacción; y posteriormente se relacionó con otras variables como productividad y desempeño.

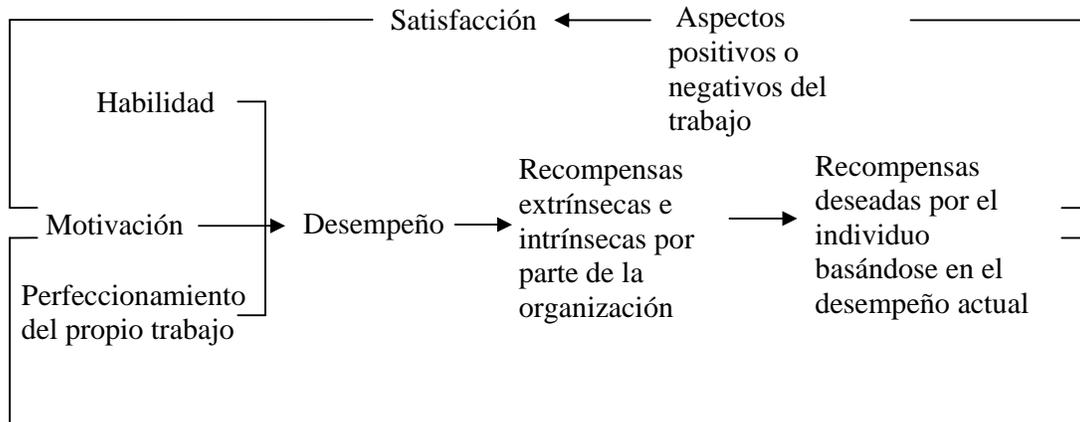
La mayoría de dichos estudios concluyeron que la satisfacción contribuye al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal; se sabe que tiende a manifestar diversas necesidades a lo largo de su vida, de tipo fisiológica, psicológica y cultural; y estas necesidades lo motivan a realizar acciones para satisfacer tales necesidades.

De esto último se desprende un concepto que antecede a la satisfacción, denominado motivación, el cual es puntualizado por Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) como la fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada, estando vinculada a una necesidad y a una conducta satisfactoria. De acuerdo con Muchinsky (2000) la motivación podría considerarse como un proceso con tres dimensiones: intensidad (o cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de la tarea), dirección (orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica, implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta) y persistencia (o perseverancia; continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo, hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta).

En conclusión la motivación ha sido conceptualizada como un estado interno que provoca una conducta; como la voluntad o disposición de ejercer un esfuerzo; como impulsos o motivos que generan comportamientos, como un proceso que conduce a la satisfacción de las necesidades. Ardouin, et. al, (2000), conceptualiza el término de motivación y satisfacción de una forma

clara determinando el ámbito de acción de ambos conceptos; considerando la satisfacción como aquella sensación que el individuo experimenta con el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto a los fines que lo reducen. Es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos (Figura 4).

Figura 4: Resume el concepto de Ardouin sobre el término de satisfacción.



Fuente: Ardouin, J., et. al. (2000)

El estudio de la satisfacción en el ámbito organizacional o laboral es el interés de la presente investigación, por lo que a continuación se presentan algunas definiciones de satisfacción laboral.

2. 1 Definiciones de Satisfacción Laboral

Definiciones de Satisfacción Laboral según diversos autores:

- ✓ Dessler (1991), define la satisfacción en el trabajo como el grado de placer, bienestar o felicidad que una persona siente en relación a su empleo.
- ✓ Levy-Leboyer y Sperandio (1987, citado en Vázquez, 2000) definen la satisfacción laboral como un estado emocional que resulta de la correspondencia entre el esfuerzo del trabajador asociado a una respuesta positiva. La satisfacción es por lo tanto el resultado de respuestas positivas entre el hombre y su comportamiento.

- ✓ Para Locke (1976 citado en Vázquez, 2000), la satisfacción en el trabajo puede definirse como un estado emocional placentero o positivo, resultado de la evaluación de la experiencia en el trabajo.
- ✓ La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables, es un conjunto también de pensamientos y de interacciones del comportamiento. Es el grado en que el individuo experimenta sentimientos negativos o positivos en relación con las distintas facetas de su actividad laboral, su ambiente de trabajo y las relaciones con sus compañeros. (Schermerhorn, 1987)
- ✓ Vroom (1979), proporciona una definición más completa, para él la utilización de los términos satisfacción laboral y actitud hacia el trabajo es intercambiable. Ambos se refieren a la orientación afectiva de los individuos hacia el trabajo que realizan. Las actitudes positivas hacia el trabajo equivalen a la satisfacción laboral y las actitudes negativas hacia el mismo son sinónimos de insatisfacción.

Ortega (1996) resume las definiciones de Locke, 1976; Dessler, 1980; Blue y Taylor, 1981; Schultz, 1985 en la siguiente: la satisfacción en el trabajo se refiere en términos generales al grado de placer, bienestar o felicidad, que una persona experimenta en su empleo. Ahora bien, este estado de placer es una actitud general resultado de la combinación de un conjunto de actitudes específicas, tanto favorables como desfavorables, que tienen los empleados hacia su trabajo.

Los autores antes mencionados coinciden que la satisfacción en el trabajo como la evaluación de diversos factores, facetas en su actividad laboral y al cubrir las diferentes necesidades, el trabajador le proporcionará un bienestar integral, el cual generará un estado emocional placentero o positivo equivalente a Satisfacción Laboral. En caso contrario si el resultado de la evaluación en la experiencia laboral genera actitudes negativas hacia el mismo es sinónimos de insatisfacción.

Por lo tanto, se puede considerar la satisfacción laboral como una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo o hacia facetas específicas del mismo. (Guillen, 2000). Por lo que a continuación se desarrolla los tres componentes básicos de las actitudes propuestos por Rodríguez, (2001), que afectan los sentimientos de las personas hacia su trabajo:

- El componente cognitivo: recoge las percepciones, opiniones, creencias, es decir, los procesos del pensamiento.
- El componente afectivo. Es el que condiciona nuestros sentimientos y tiene un carácter de aprendizaje precedente de nuestra familia, educadores o grupos de afiliación.
- El componente conductual hace referencia a una predisposición a comportarse de cierta forma hacia algo o hacia alguien.

La satisfacción es el resultado de diversas actitudes, percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia este. Dichas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como salarios, condiciones de trabajo, supervisión, la constancia de empleo, la evaluación justa del trabajo, el trato justo de los patrones, entre otras. (Blum y Naylor, 1985).

Baghat y Chassie (1981); y Hollinger y Clark (1982); proponen siete factores para representar las características más sobresalientes en el trabajo, acerca del cual las personas tienen respuestas afectivas, y actúan como un estado integrado en la predicción del comportamiento laboral. Esto quiere decir que el empleado responde de acuerdo a esas características, en función a la percepción que tiene de ellas.

Tabla 3: Factores de la Satisfacción en el Trabajo.

DIMENSIÓN	FACTORES IMPLICADOS	
1. El trabajo	a)	Nivel y estatus del trabajo
Mismo, el cual incluye su contenido y rutinas para estimar en que grado las personas sienten que su actividad laboral es agradable, creativa y pone a prueba sus habilidades y conocimientos.	b)	Establecimiento del trabajo y rotación de puestos
	c)	Control sobre los métodos de trabajo
	d)	Uso de artes y habilidades
	e)	Éxito en el desempeño del trabajo
	f)	Responsabilidad
	2. El jefe	a)
Esta dimensión hace referencia al sistema de autoridad de la organización y en la medida en que se proporcionan recompensas y castigos a los empleados, se interesan por su bienestar y de qué forma se supervisan las actividades laborales.	b)	Consideración con los superiores
	c)	Interacción con los jefes
	d)	Supervisión centrada en el empleado
	e)	Participación en la toma de decisiones
	f)	Habilidades para influir en las condiciones de trabajo
	g)	Grado de autonomía
	h)	Cantidad de reconocimiento
	3. Los compañeros de trabajo	a)
Este aspecto hace referencia a la medida en que los empleados sienten que sus relaciones con los compañeros de trabajo son agradables.	b)	Habilidad para cumplir con las necesidades del trabajo
	c)	Grupos pequeños y cohesivos en vez de grupos grandes
	d)	Interacción positiva con los miembros
	e)	Adaptación y simpatía del grupo
4. El salario y las prestaciones sociales	f)	Interdependencia de los objetivos individuales y del grupo
	Esta parece ser una fuerte interacción generalizada y se refiere al grado en que los empleados consideran que tanto su sueldo, así como prestaciones se ajustan a sus necesidades y aspiraciones. Un factor implicado dentro de esta dimensión es la posición que ocupa el individuo dentro de la jerarquía.	
5. Oportunidades de promoción	Este aspecto se relaciona con las oportunidades que reciben los trabajadores por avanzar y obtener mejores puestos en su trabajo, así como los sentimientos de que las políticas de ascenso son justas.	
6. Horas de trabajo	Esta dimensión tiene que ver con el tiempo que una persona permanece en el trabajo y como hace uso de las horas asignadas a él. El exceso de horas de trabajo puede tener consecuencias negativas.	
7. Carga de trabajo	Se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo que tiene que realizar un sujeto y el tiempo para efectuarlo, además de las facilidades que tenga para llevarlo a cabo.	

Fuente: Bermejo, C. (1989)

La conclusión de algunos estudiosos del tema como Katz y Kahn, (1977) mencionan que las tareas más variadas, complejas y difíciles satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen mejor capacidad.

Hoppock (1935, citado por Galicia, 2000), informó que más del 90% de un grupo de quinientos maestros gozaba su trabajo, mientras que Bell halló que 98% de los jóvenes que trabajaban en empacadoras y fábricas de textiles odiaban los suyos.

En otro estudio realizado por Hoppock en 1935 con 309 habitantes de un pueblito de Pensilvania, encontró un mayor descontento en los trabajadores obreros no calificados; y la satisfacción laboral iba en aumento según el nivel profesional encontrándose en su máxima expresión entre los grupos de profesionistas (citado por Galicia, 2000).

Los estudios realizados por Hoppock (1935, citado por Galicia, 2000), confirman las siete dimensiones estudiadas por Baghat y Chassie (1981); y Hollinger y Clark (1982), y por lo tanto se podría esperar que habrá satisfacción laboral con un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas y condiciones favorables de trabajo. Pues los trabajadores tienden a preferir puestos en los cuales tengan la oportunidad de aplicar sus habilidades, capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad para actuar y retroalimentación, características que hacen que el trabajo conserve estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. Se considera que en condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción (citado por Galicia, 2000).

Uribe (2008), menciona que la Satisfacción en el Trabajo será el resultado de la percepción del individuo, que tanto el puesto aproxima aquellos satisfactores esperados; cita dos formas de medición de dicha actitud: a) constructor global (qué tan satisfecho está el trabajador en términos generales), b) aspectos específicos del trabajo tales como: paga, horario, relaciones con compañeros, condiciones de trabajo, tipo de trabajo, entre otros.

Bussing, Bissls, Fuchs y Perrar (1999, citado en Uribe, 2008), señala que la satisfacción en el trabajo está conformada de tres características. Una es la respuesta emocional, el grado en el que los resultados del trabajo cumple con las expectativas del individuo, la tercera es la representación global de varias actitudes relacionadas (trabajo en sí mismo, las oportunidades de promoción, la supervisión, la relación con compañeros de trabajo y la paga.

Por lo anterior podemos inferir que generalmente los trabajadores prefieren puestos con estímulos intelectuales, desean que vayan acompañados de sistemas de pago y políticas de ascensos de manera representativa, es decir, todos tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo, que sean claros y congruentes con sus expectativas, y de esta forma los empleados tienden a sentirse satisfechos laboralmente, estos se consideran factores organizacionales que influyen en la Satisfacción Laboral:

2.2 Factores Organizacionales que influyen en la Satisfacción Laboral

Entre los diversos factores que influyen en la satisfacción en el trabajo, se identifican el Nivel Jerárquico que ocupa el trabajador dentro de la organización, la antigüedad en el empleo, entre otros, y que han surgido a partir de estudios realizados por diversos autores, mismos que se enlistan a continuación (Tabla 4):

Tabla 4: Factores Organizacionales que influyen en la Satisfacción Laboral

Factores Organizaciones que influyen en la Satisfacción		
Factor Organizacional / Bibliografía	Autor	Dice:
Nivel Jerárquico (Schulz, 1985)	Smith (1989)	Encontró que la satisfacción mejora a medida que se asciende a la escala jerárquica. Esta relación es explicada debido a que los puestos en las clasificaciones más altas facilitan la satisfacción de las necesidades que se encuentran cerca de la cima jerárquica de las necesidades de Maslow, aumentando la posibilidad de que el empleado experimente la satisfacción del puesto.
Características del puesto (Ferrer, 1989, citado en Vázquez, 2001)	Hackman y Oldhman (1976)	Comprobaron la existencia de diferencias individuales en la necesidad de desarrollo en la empresa y se planteó que la satisfacción del empleado influye en la opinión sobre las características del trabajo.
Antigüedad en el empleo (Siegel, 1973, citado en Vázquez, 2001)	Siegel (1973)	Afirma que el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e intereses, pero después de unos cuantos años en el trabajo es frecuente que la satisfacción tienda a disminuir y los empleados sienten que esta desempeñando un trabajo sin futuro. El nivel de satisfacción parece aumentar al cabo de seis o siete años y después mejora el ritmo y alcanza su máximo para los que han permanecido en la organización alrededor de 20 años.
Clima laboral (Ortega, 1996)	Ortega (1996)	Un estudio realizó con 695 empleados de una planta de servicios públicos donde se analizó el clima junto con algunas dimensiones de satisfacción. Los resultados muestran una relación significativa entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo.
Desempeño (Schulz, 1985)	Schulz (1985)	Señala que cada década de 1950 se hizo evidente que el nexo entre rendimiento y satisfacción era mucho más complejo de lo que al inicio se había supuesto. El trabajador dependiendo del nivel en el que se encuentre, consideraría la satisfacción laboral como una componente principal para lograr la satisfacción deseada. Daft y Steers (1992) señalan que han propuesto tres teorías: la satisfacción produce desempeño, el desempeño produce satisfacción y las recompensas intervienen entre el rendimiento y la satisfacción.

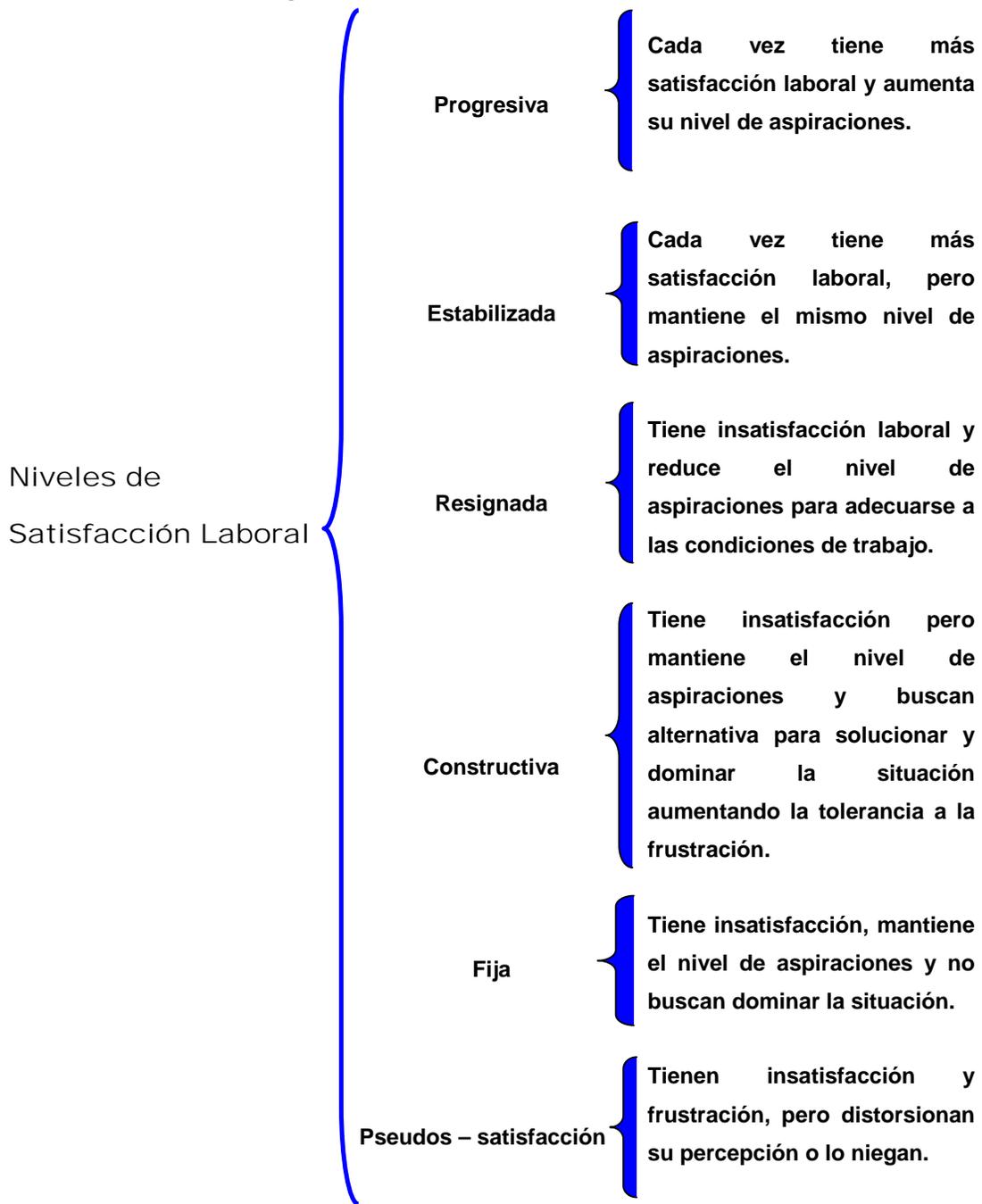
Continuación Tabla 4: Factores Organizacionales que influyen en la Satisfacción Laboral		
Factores Organizaciones que influyen en la Satisfacción		
Factor Organizacional / Bibliografía	Autor	Dice:
Rotación y ausentismo (Steers y Rhodes, 1978, citado en Vázquez, 2001)	(Steers y Rhodes, 1978)	Han propuesto que existe una fuerte relación entre la satisfacción y el puesto, por una parte, y el ausentismo por otra. Otros estudios han comprobado que cuando sube el nivel de satisfacción laboral, se reduce la tasa de rotación y viceversa. Así mismo los empleados con menor grado de satisfacción tienden a ausentarse con mayor frecuencia.
Oportunidades de Promoción citado en Vázquez, 2001)	Smith (1977)	Señala que cuando las oportunidades de promoción son escasas, pueden ser causa de insatisfacción.
Remuneraciones Económicas (citado en Vázquez, 2001)	Bruhn, Brunce y Floyd (1980); Jarrel (1983) y Reed (1988)	Sus estudios han demostrado que el empleado esta más satisfecho si obtiene más remuneraciones económicas. Davis y Newstrom (1989) opinan que muchos están dispuestos a recibir un sueldo menor con tal de trabajar en el mismo sitio o en un puesto con menos exigencias, o bien tener mayor libertad en las tareas que realizan o en el horario de trabajo.
Reconocimiento (citado en Ortega, 1996)	Dessler, 1980	El grado de satisfacción de este factor está en función de los elogios que reciben por un buen desempeño, del crédito que se otorga al individuo, de las críticas, ya sean buenas o malas, que hacen al mismo y en sentido negativo de las censuras y reproches recibidos.
Condiciones de Trabajo (citado en Ortega, 1996)	Dessler, 1980	El nivel de satisfacción en este aspecto lo determina el que tan optimas y adecuadas son las condiciones ambientales en que se desarrolla el trabajo y que pueden ser físicas como la ubicación de la empresa, ventilación, temperatura, iluminación; o temporales como el turno, el número de horas, etc.
Seguridad en el trabajo (citado en Ortega, 1996)	Dessler, 1980	La satisfacción depende de signos que indiquen la conservación del empleo o por el contrario, las posibilidades de perderlo, tales como un contrato permanente o eventual, la estabilidad e inestabilidad de la empresa y las técnicas que suponga reducción de personal.
Política y administración de la empresa (citado en Ortega, 1996)	Dessler, 1980	La satisfacción en este aspecto esta en función de lo adecuado de las políticas del personal, de que tan acordes son las mismas y otras políticas de la empresa con la opinión del empleado y de lo eficiente o ineficiente de la organización en el trabajo.

En conclusión de lo anterior, se define la motivación en el trabajo como un proceso mediante el cual el trabajador, impulsado por las fuerzas internas o que actúan sobre de él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización, mismas que le proporcionan satisfacción. A continuación se detallan los niveles de satisfacción laboral referidos por Bruggemann en 1974.

2.3 Niveles de Satisfacción Laboral

Bruggemann (1974) Analiza la satisfacción laboral, teniendo en cuenta su calidad y no solo su cantidad. Así desde ese punto de vista, entiende que la persona puede tener hasta seis formas de satisfacción laboral diferentes (citado por Guillén, 2000):

Figura 5: Niveles de Satisfacción Laboral



Fuente: Guillen, G. C. (2000).

Como conclusión el trabajo debe proporcionar al empleado no sólo una retribución económica sino que también debe proporcionar satisfacción y la oportunidad de autorrealización del trabajador, sin embargo la realidad para muchos trabajadores las demandas de carácter social y las amenazas del entorno laboral del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan estrés; por lo que a continuación se describe algunas investigaciones sobre la relación de estrés y satisfacción laboral, misma que es el objetivo de la presente investigación.

2.4 Relación de Estrés y Satisfacción Laboral

Como se mencionó en el capítulo uno, la presencia de estrés no sólo tiene efectos sobre el trabajador, si no que se refleja en el nivel de salud y eficacia organizacional, tales como el nivel de desempeño conseguido por los trabajadores, índices de rotación y ausentismo o el grado de satisfacción laboral que presentan los trabajadores, y es en este punto que se centra la presente investigación

Algunos de estos estudios son mencionados por Ferrer y Caruana, en 1989:

Fletch en 1988 concluye que la relación de estrés con la satisfacción laboral se puede explicar en base a la percepción individual, que se tiene de los estresores laborales, los cuales pueden producir insatisfacción laboral, si el empleado evalúa que sus capacidades para afrontar las exigencias del entorno resultan insuficientes.

En el mismo año Hollingworth, encontró una clara asociación entre una baja satisfacción laboral y estrés. Estas dos investigaciones tomaron como referencia la realizada por Norbeck (1985), el cuál demostró que el estrés laboral percibido estaba positivamente reaccionado con insatisfacción laboral, y con síntomas psicológicos indeseables.

Investigaciones como la efectuada por Vázquez (2001) donde estudio la relación de estrés y satisfacción laboral en tres jerarquías organizacionales de una dependencia gubernamental, con una muestra de 154 personas de 18 a 50 años de edad, donde los resultados de dicha investigación indicaron que no

hay diferencia significativa en los niveles de estrés y satisfacción por jerarquías organizacionales. El apoyo social, personal y laboral se mostró significativamente mayor a los niveles de estrés. Respecto a la satisfacción los resultados indicaron que los empleados de nivel operativo experimentan mayor satisfacción que los medios y directivos. Las variables de nivel jerárquico, escolaridad, nivel económico influyen de manera significativa en la percepción de mayores oportunidades de promoción, salario y prestaciones.

En una investigación realizada por Ayala (2002), en una empresa del D.F. encontró que la escala de buena salud mental correlaciona positivamente con la escala de satisfacción con el trabajo mismo. Se observó que la escala de satisfacción laboral correlaciona negativamente con la escala de estrés en el trabajo de SWS-Survey, por lo que los altos niveles de estrés disminuyen la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, las escalas de apoyo social y apoyo en el trabajo del SWS-Survey correlacionan positivamente con la escala de satisfacción en el trabajo (www.uaem.mx/foroamericas_memorias).

Una investigación más en el 2004, realizada por Juárez en profesores de nivel preescolar a nivel bachillerato el cuestionario de satisfacción laboral correlacionó positivamente con las escalas de buena salud mental, apoyo en el trabajo, apoyo personal y apoyo social y una correlación negativa con la salud mental pobre, estrés en el trabajo, estrés personal y estrés social.

Con los datos anteriores se concluye que a mayor estrés menos satisfacción en el trabajo. Al haber una correlación negativa (-.160 a -.214) entre estrés y desempeño se dice que a mayor nivel de estrés menor desempeño, así mismo hubo una correlación positiva (.269) entre desempeño y satisfacción mejora el desempeño (www.uaem.mx/foroamericas_memorias).

Han sido investigaciones sobresalientes sobre la relación existente entre satisfacción laboral y estrés, en diferentes poblaciones, con diferentes características, lo cuál podría confirmar que a mayor estrés menos satisfacción en el trabajo, más sin embargo en la presente investigación se indagará en la relación de estrés y satisfacción laboral, en una población de servidores públicos de una institución del gobierno federal.

CAPÍTULO III

Método

3.1 Justificación

Es en las empresas donde generalmente pasan la mayor parte de su vida las personas y donde también se genera el progreso y sustentación de la sociedad; es por esto que resulta de suma importancia la investigación de la conducta organizacional y la búsqueda constante para su mejora.

Dentro de las organizaciones la salud de los trabajadores se ha visto amenazada por estrés, desencadenando en los empleados síntomas físicos y psicológicos como dolor de cabeza, espalda, cansancio, sudoración, gastritis. Entre los síntomas psicológicos se encuentran: intolerancia, irritabilidad, cansancio, alteración en las relaciones interpersonales, falta de atención, incapacidad para organizarse, incertidumbre, confusión interna de roles, entre otros. Los síntomas de estrés en los empleados se refleja en las organizaciones con ausentismo, rotación de personal, baja en la productividad, y por supuesto en la satisfacción laboral del empleado, como lo da a conocer una investigación realizada en el año 2004, donde se tomó como muestra a profesores de nivel preescolar a bachillerato, el cuestionario aplicado de satisfacción laboral correlacionó positivamente con las escalas de buena salud mental (www.uaem.mx/foroamericas_memorias).

De lo antes mencionado se desprende la inquietud de profundizar en el estudio de la posible relación de estrés y satisfacción laboral, en una muestra de servidores públicos de una dependencia gubernamental.

3.2 Planteamiento del Problema

¿Existe relación entre la presencia de estrés y satisfacción laboral, considerando las características sociodemográficas de la muestra?

3.3 Objetivo

Determinar los niveles de estrés en los empleados; así como la relación entre estrés, apoyos y salud mental, satisfacción laboral y características sociodemográficas de los empleados de una dependencia gubernamental.

3.3.1 Objetivos Específicos

- ④ Determinar si existen diferencias significativas en los niveles de estrés, apoyos y salud mental en relación con características sociodemográficas de la muestra.
- ④ Determinar si existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral en relación con características sociodemográficas de la muestra.
- ④ Determinar si existe relación entre el nivel de estrés, apoyos, salud mental y el nivel de satisfacción laboral en la muestra de empleados.

3.4 Hipótesis

- ④ Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y apoyos cada uno de ellos en sus tres dimensiones personal (Self), laboral (Work), social (EP, ES, ET, AP, AS, AT), y las dos escalas para evaluar la salud mental deficitaria y buena salud mental (SP, BS), con la satisfacción laboral en sus cinco factores (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo, salario y prestaciones, promociones).
- ④ Existe diferencias estadísticamente significativas entre las escalas de estrés y apoyos cada uno de ellos en sus tres dimensiones personal (Self), laboral (Work), social (EP, ES, ET, AP, AS, AT), y las dos escalas para evaluar la salud mental deficitaria y buena salud mental (SP, BS), con relación a los factores sociodemográficos.
- ④ Existe diferencias estadísticamente significativas entre la Satisfacción Laboral en sus cinco factores (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo, salario y prestaciones, promociones) con relación factores sociodemográficos.

3.5 Variables

3.5.1 Variables Conceptuales

Estrés

El estrés será definido conforme a los planteamientos de Gutiérrez, Ángeles y Guido, (2009); como la respuesta integral del organismo que conlleva a una activación fisiológica y cognitiva (o cognitiva y fisiológica) previa a una repentina actividad motora y conductual, resultante de una evaluación y ponderación del control y de la suficiencia de los apoyos y recursos propios disponibles para enfrentar a los estresores (las demandas físicas, sociales o simbólicas percibidas como retos o amenazas), con el fin de mantener el equilibrio actual o potencial.

Satisfacción Laboral

Esta se define como la orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos relacionados con el trabajo, como son: a) El trabajo mismo b) Los compañeros de trabajo. c) El jefe. d) El salario y las prestaciones. e) Las oportunidades de promoción. (García, 1985)

Variables clasificatorias

- 1) **Sexo.**- Carácter de los seres humanos orgánicos por el cual pueden ser hombre o mujer.
- 2) **Estado civil.**- Condición civil en el que se encuentra la persona.
- 3) **Escolaridad.**- Último grado de estudios formales realizados.
- 4) **Edad.**- Tiempo en que una persona ha vivido contando a partir de que nació hasta el momento que se considera.
- 5) **Antigüedad en el puesto.**- Tiempo transcurrido que tiene en su empleo la persona.
- 6) **Antigüedad en la empresa.**- Tiempo transcurrido que tiene laborando para la misma empresa, indistinto al puesto que desempeñe en la empresa.

3.5.2 Variables Operacionales

- ✚ Puntajes obtenidos en el instrumento utilizado para medir el estrés es la *Encuesta SWS – Survey de Estrés y Salud Mental de Gutiérrez y Ostermann, (1995)*
- ✚ Puntajes obtenidos en el instrumento para medir la satisfacción laboral es la *Escala de García B.E. (1985)* que esta basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982).

3.6 Tipo de Muestra

Muestra no probabilística (Hernández, 2003), es decir, la muestra de sujetos dependerá del criterio del investigador, pues en este caso la muestra se trata de sujetos voluntarios, donde el investigador elabora conclusiones sobre sujetos que llegan a él de forma casual.

Para esta investigación se utilizó una muestra de 116 servidores públicos obtenida una Institución Gubernamental, ubicada en la Ciudad de México.

3.7 Tipo de Estudio

El presente estudio fue *no experimental* (Kerlinger, 2002). La investigación no experimental de acuerdo con este mismo autor, es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que no manipulables. La investigación no experimental se conoce también como investigación *ex post facto* (los hechos y las variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural. (Hernández, 2003).

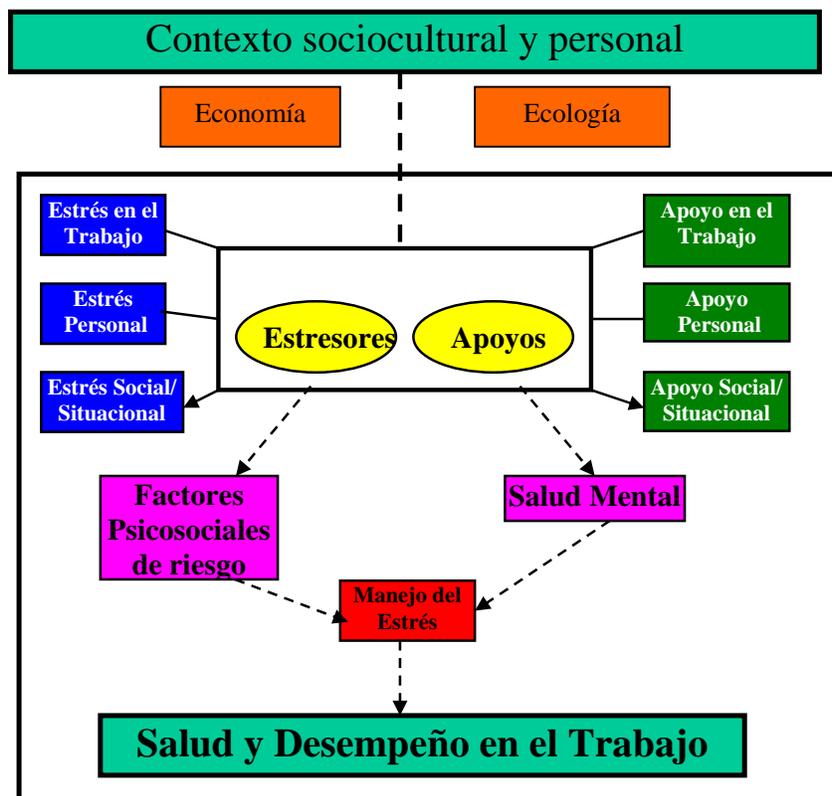
Se trata de un estudio *Transversal - Correlacional* por que se persigue indagar en este momento la posible relación en la presencia de estrés y satisfacción laboral en los servidores públicos de una Dependencia Gubernamental (Hernández, 2003).

3.8 Instrumentos para recolección de datos

3.8.1 Encuesta SWS – Survey de estrés y salud mental (Gutiérrez y Ostermann, 1995).

El instrumento que se utilizará para medir el estrés es la encuesta SWS – Survey de estrés y salud mental (Gutiérrez y Ostermann, 1995). El cual fue diseñado para operacionalizar un modelo teórico sobre Salud mental, Estrés y Apoyos de Ostermann; mismo que considera variables negativas (de estrés) y positivas (de apoyo) que contribuyen a la Salud mental y postula que el estrés consiste en el interjuego de tres áreas: personal, laboral-organizacional y social-situacional (Figura 6).

Figura 6: Modelo SWS – Survey



Fuente: Ostermann y Gutiérrez, (2000)

Esta encuesta funciona como un instrumento de diagnóstico prescriptivo. Es un cuestionario de autoaplicación (lápiz-papel), que consta de 200 reactivos y esta compuesta a su vez por ocho escalas con aspectos positivos (apoyos) y negativos (estresares) en las dimensiones social, laboral y personal (self), que integran un total de 150 reactivos y las dos escalas para evaluar la salud mental deficitaria y buena salud mental, que se componen por 50 reactivos.

Las escalas comprendidas son:

1. Salud mental pobre (SP): Rasgo no patológico de personalidad que comprende síntomas psicósomáticos y estado físico disminuido, inestabilidad emocional, pesimismo, envidia, resentimiento, mal humor, apatía, percepción negativa del mundo, comportamientos antisociales, dañinos y pre-depresivos (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).
2. Buena salud mental (BS): Es la disposición de una persona a percibirse optimista, positiva, relajada, alegre, ecuánime, con alta autoestima y amor a la vida, con porte amable, saludable, espontáneo, franco y respetuoso con los demás (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).
3. Estrés en el trabajo (ET): Vivencia de ansiedad, temor e insatisfacción relacionada con las exigencias, que superan a los apoyos y gratificaciones percibidos, de los factores implícitos a la ocupación misma, como son los estilos de liderazgo, carga de trabajo, ambigüedad del rol, fechas límite, entorno insalubre, y otras, lo que conlleva conflictos interpersonales con compañeros y superiores, ausentismo, enfermedades, dolores de cabeza o de espalda, etc. (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).
4. Apoyo en el trabajo (AT): Sensación de que los elementos del entorno laboral y las políticas organizacionales son favorables y propician el desarrollo y expresión de las potencialidades, como son trabajo significativo y control del mismo, retribución adecuada, reconocimiento, relaciones funcionales con colegas y jefes, así como condiciones de

trabajo limpias, ordenadas y confortables (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).

5. Estrés Personal (EP): Vivencia resultante de la percepción de que los recursos personales son limitados o inadecuados para enfrentar y responder a las demandas reales o imaginarias, públicas o privadas, que se convierten en exigencias íntimas; provocando un estado de preocupación que genera ansiedad, temor y aprensión y otras, que conllevan manifestaciones físicas, por ejemplo pulso acelerado, sudoración, opresión y expresiones conductuales como tartamudeo, olvidos, torpeza (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).
6. Apoyo personal (AP): Sensación auto generada de “poder hacer” cimentada en actitudes de seguridad, autoestima, autoconfianza, autoeficacia, temple, habilidad para reconocer y manejar los eventos de vida, estar satisfecho de ser uno mismo(a) y tener expectativas congruentes con la situación de vida personal (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).
7. Estrés social (ES): Vivencia de molestia, frustración, ansiedad y tristeza resultante de la percepción de situaciones conflictivas en la dinámica de pareja, familiar y social-urbana y de la insuficiencia de recursos económicos y de apoyos instrumentales y emocionales de otros significativos para afrontarlos (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).
8. Apoyo social (AS): Sensación de confort físico y bienestar emocional al percibir que se cuenta con relaciones sociales compatibles, útiles y satisfactorias como son el recibir en la medida de las necesidades, afecto, atención, recursos, información, tiempo, compañía, conversación y retroalimentación de otros particularmente significativos tanto en el hogar como en el entorno social-urbano (Gutiérrez, Ostermann y Guido, 2009).

En México 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS – Survey y se obtuvo una (Alfa de Cronbach por subescala de .913 a .963). En la aplicación de la escala en población económicamente activa (n= 3,152) arrojó

los siguientes valores de consistencia interna: Estrés en el Trabajo .77; Apoyo en el Trabajo .93; Estrés Social .90; Apoyo Social .87; Estrés Personal .82; Apoyo Personal .82; Salud Mental Pobre .87; Buena Salud Mental .90. El alfa de Cronbach de todas las escalas de estrés fue de .96, de las de apoyo .95 y de la escala completa de .89 (Gutiérrez, Ito, Contreras, 2001). En estudios posteriores (n= 4,858) los valores alfa permanecen consistentemente altos (Gutiérrez y Guido, 2009).

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

Opciones de respuesta	Significado	Valor
(A)	Nunca	1
(B)	Casi nunca	2
(C)	Ocasionalmente	3
(D)	Frecuentemente	4
(E)	Muy frecuentemente	5

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

3.8.2 Escala de Satisfacción Laboral de García (1985) que esta basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982).

El instrumento para medir la satisfacción laboral será la escala de García B.E. (1985), que está basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982) y en el índice descriptivo de puestos de Hulin y Smith (1964). La validez del instrumento de Satisfacción Laboral de García B.E. obtuvo un alfa de Cronbach de .63 a .75%.

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

1. Trabajo mismo. En el que se especifica el contenido e índole de las tareas, funciones y actividades realizadas por el sujeto en un puesto.

2. Oportunidades de Promoción. Que hace referencia a las posibilidades de ser ascendido a un puesto de nivel superior al ocupado en ese momento.
3. Salario y prestaciones. Representa toda aquella remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio del desempeño de un trabajo.
4. Jefe. Este factor hace referencia a la relación que establece el sujeto con sus superiores en el ámbito laboral.
5. Compañeros. Representa la relación que se establece con las personas con quién convive y colabora el sujeto en las actividades laborales.

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

Opciones de Respuesta	Valor	Significado
TD	1	Totalmente en desacuerdo
D	2	En desacuerdo
I	3	Indeciso
A	4	De acuerdo
TA	5	Totalmente de acuerdo

3.9 Procedimiento

- ❖ Se solicitó permiso al representante de la Dependencia Gubernamental a la cuál fueron aplicados los instrumentos; aclarando que dichos instrumentos serán aplicados dentro del horario de trabajo, así como solicitando el apoyo del servicio médico de la Institución para la toma de presión arterial de los sujetos antes de la prueba.
- ❖ Al personal se solicitó su colaboración indicando el propósito, la importancia de conocer los resultados de los instrumentos aplicados (estrés y satisfacción laboral), el tiempo aproximado que se requiere

para aplicar el instrumento de manera que puedan contestarlo sin interrupciones.

- ❖ Se elaboró un calendario para que cada aplicación constará de 10 sujetos.
- ❖ Una vez elaborado el calendario de aplicación, se solicitó una sala de juntas con capacidad para 15 personas y de estar forma asegurar las óptimas condiciones ambientales para su aplicación, sin disfractores ni incomodidades.
- ❖ Se inició la aplicación de los instrumentos según el calendario confirmado, con una duración aproximada de 75 minutos de cada sesión.
- ❖ En cada sesión programada se dió una tolerancia de 15 minutos, se dio el registro de participantes, dándoles a elegir si desean permanecer anónimos y si deseaban conocer los resultados de la investigación.
- ❖ Se llevo a cabo la bienvenida a los integrantes y se leyeron las instrucciones de cada uno de los instrumentos, para solventar dudas de los participantes.
- ❖ Una vez aplicados se procedió al análisis de los datos, mediante el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS 15.0) para conocer la distribución de la población en las variables sociodemográficas, posteriormente se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados.
- ❖ Asimismo, se llevó a cabo una correlación de Pearson entre el Estrés, Apoyos, Salud Mental y la Satisfacción Laboral; así con también con las variables clasificatorias con el objetivo de examinar la relación entre las mismas.
- ❖ Por último se realizaron Análisis de Varianza (One-way ANOVA) del Estrés, Apoyos, Salud Mental y la Satisfacción Laboral; cada uno de

ellos con las variables clasificatorias a fin de determinar las diferencias significativas entre las medias de las mismas; a continuación se presentan los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

Resultados

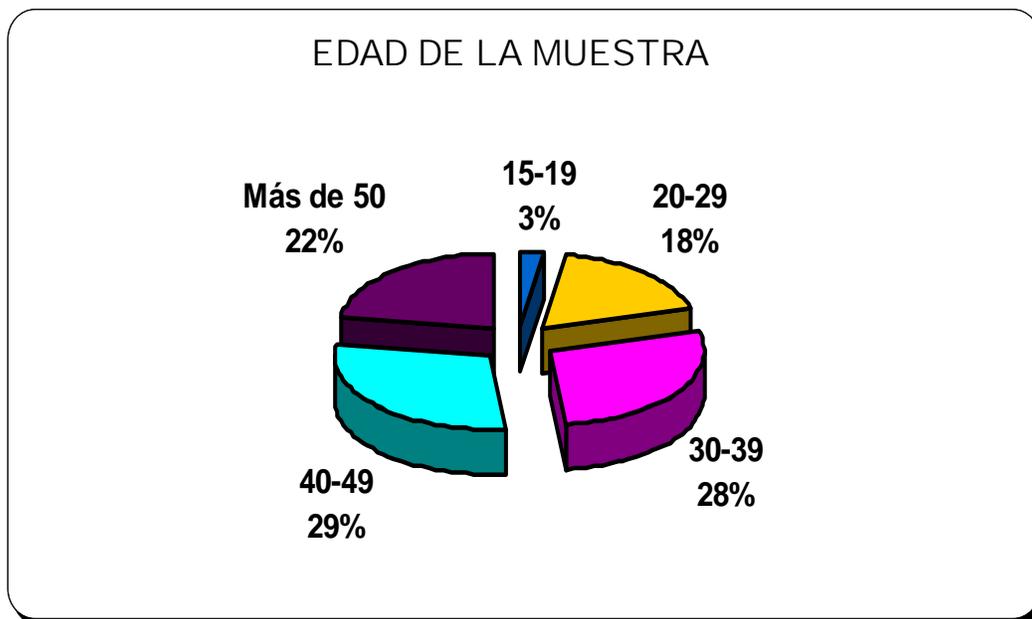
4.1 Estadística Descriptiva

La presente investigación con una muestra de 116 sujetos, los cuales desempeñan un empleo, cargo o comisión en un Órgano Desconcentrado del Gobierno Federal, cuyo lugar o centro de trabajo está ubicada en el Distrito Federal, Delegación Coyoacán.

Las características en edad de la muestra fueron las siguientes:

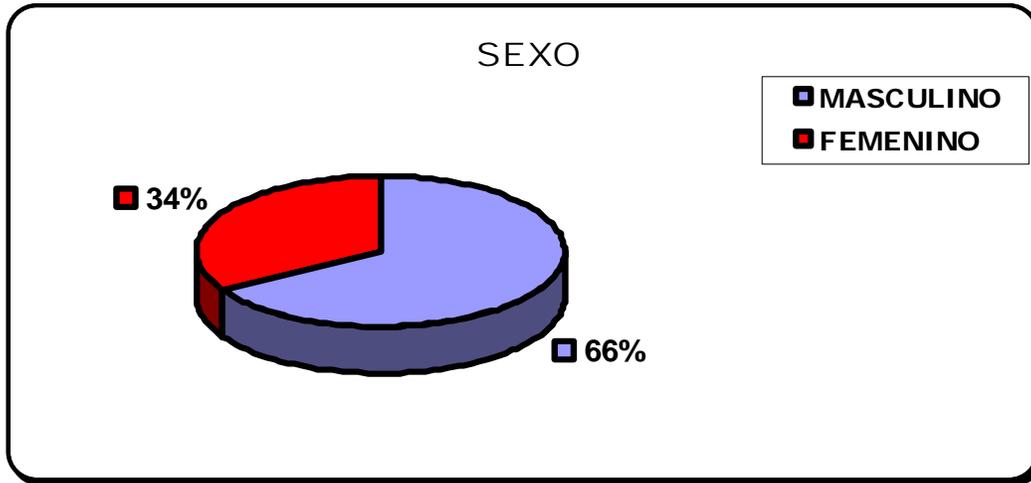
El 29% de los servidores públicos de la muestra su edad oscila entre los 40 y 49 años, el 28% su edad se encuentra en los 30 y 39 años, el 22% cuentan con más de 50 años de edad, el 18% de 20 a 29 años y el 3% su edad es de 15 a 19 años (Figura 7).

Figura 7: Distribución de la muestra por Edad en la Dependencia Gubernamental.



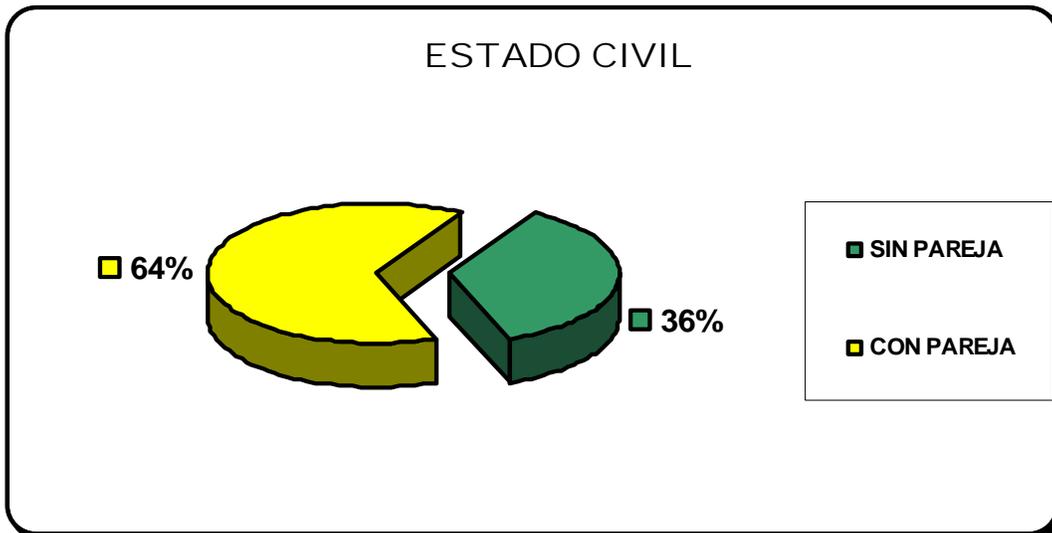
Con respecto al sexo de los sujetos el 66% (77 sujetos) de la muestra es de sexo masculino, y el 34% (39 sujetos) de sexo femenino (Figura 8).

Figura 8: Distribución de la muestra por Sexo en la Dependencia Gubernamental.



El 64% de la muestra reportaron contar con pareja actualmente, específicamente 69 sujetos reportaron estar casados (as) y 6 sujetos reportaron estar en unión libre; los porcentajes de la diferencia puede observarse en la Figura 9.

Figura 9: Distribución de la muestra por Estado Civil en la Dependencia Gubernamental.



Los sujetos con nivel de estudios de Secundaria ocuparon el 3%, de nivel Técnico o Comercio 12%, Medio Superior 25%, con nivel Licenciatura encontramos el 54% y posgrado un 6% (Ver Figura 10 y Tabla 5).

Figura 10: Distribución de la muestra por Escolaridad en la Dependencia Gubernamental.

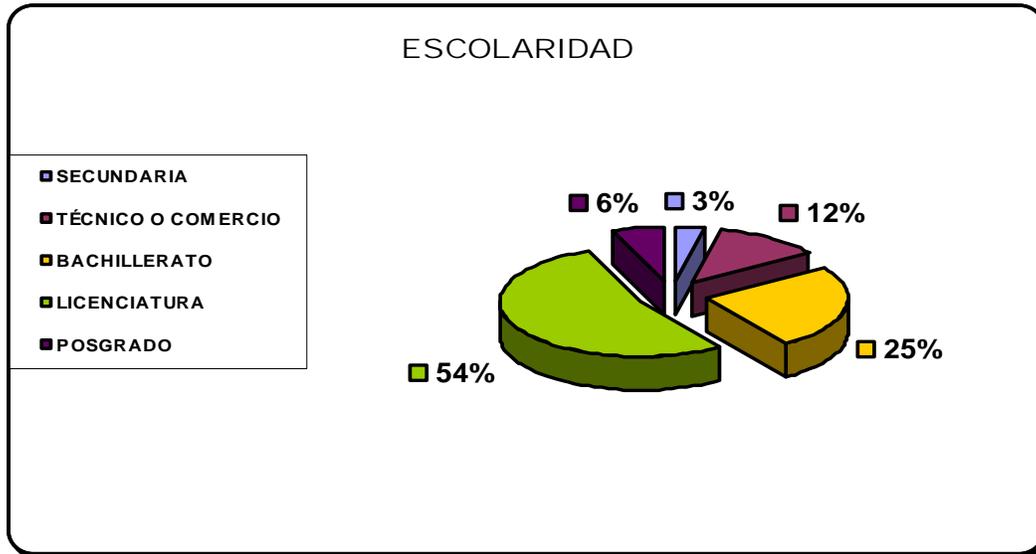


Tabla 5: Distribución de la muestra por Escolaridad en la Dependencia Gubernamental.

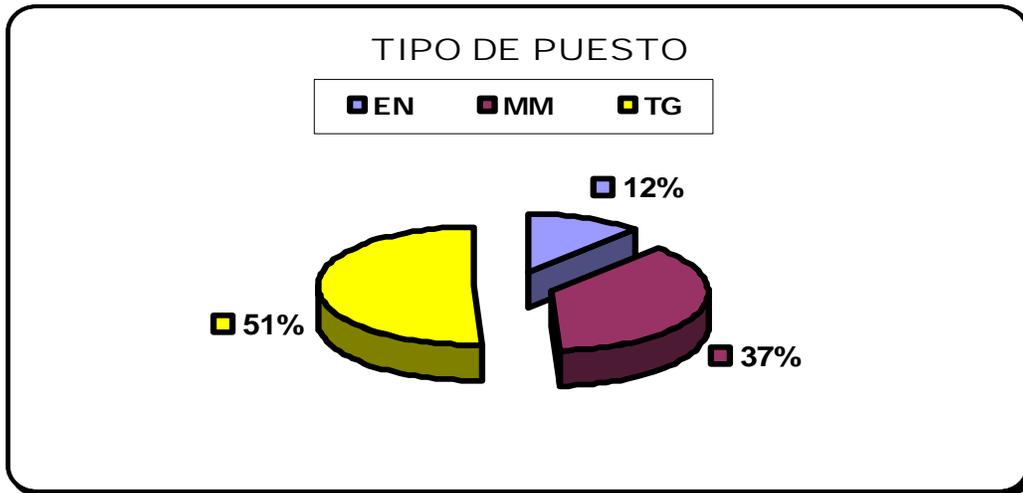
ESCOLARIDAD	
Nivel de Estudios	No. De Casos
SECUNDARIA	4
TÉCNICO O COMERCIO	14
BACHILLERATO	29
LICENCIATURA	62
POSGRADO	7

Refiriéndose al tipo de puesto que ocupan los trabajadores implicados, el 51% es de Tabulador General (operativo -sindicalizado), Enlace (operativo – confianza) con el 12% y 37% como Mando Medio (Figura 11, Tabla 6).

Tabla 6: Distribución de la muestra por Tipo de Puesto en la Dependencia Gubernamental.

TIPO DE PUESTO		
Puesto	Clave	No. De Casos
ENLACE	EN	14
MANDO MEDIO	MM	43
TABULADOR GENERAL	TG	59

Figura 11: Distribución de la muestra por Tipo de Puesto en la Dependencia Gubernamental.



La distribución de la antigüedad en el puesto de trabajo resultó lo siguiente: 39% quienes llevan menos de 1 año a 5 años, 29% quienes tienen de 6 a 10 años, el 13% tiene 11 a 15 años, el 10% tiene 16 a 20 años, mientras que el 9% tiene de 21 a 30 años de servicio en el puesto que desempeñan (Figura 12 y tabla 7).

Figura 12: Distribución de la muestra por Antigüedad en el Puesto en la Dependencia Gubernamental.

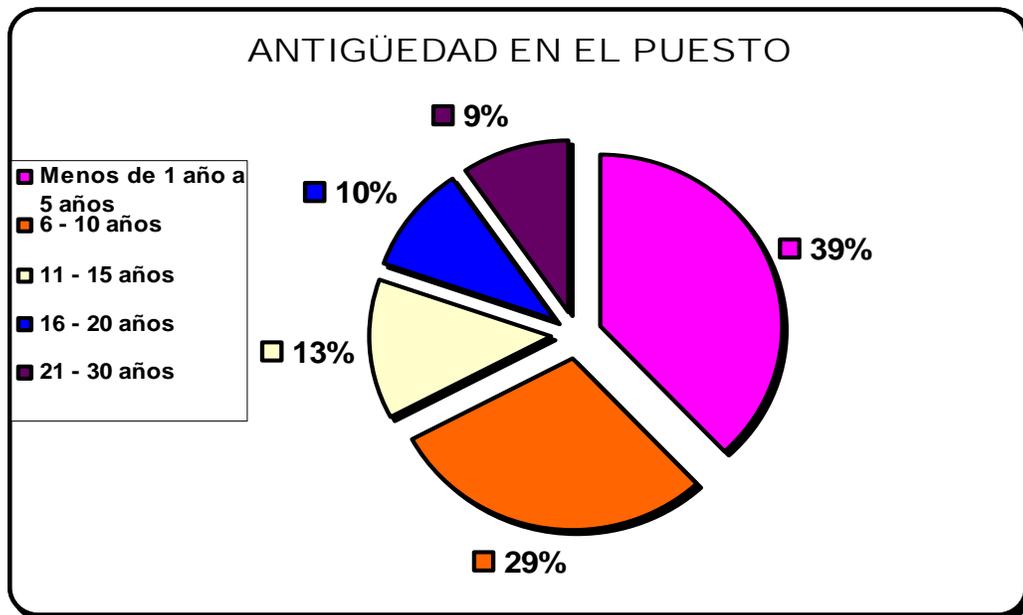


Tabla 7: Distribución agrupada de la muestra por Antigüedad en el Puesto en la Dependencia Gubernamental.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	
DATOS AGRUPADOS	
AÑOS	No. DE CASOS
Menos de 1 año a 5 años	44
6 - 10 años	34
11 - 15 años	15
16 - 20 años	12
21 - 30 años	11
TOTAL	116

Como se puede apreciar en la Figura 13 y Tabla 8, el 63% los participantes reportaron contar 1 a 3 con hijos o dependientes económicos.

Figura 13: Distribución de la muestra por No. de Hijos o Dependientes en la Dependencia Gubernamental.

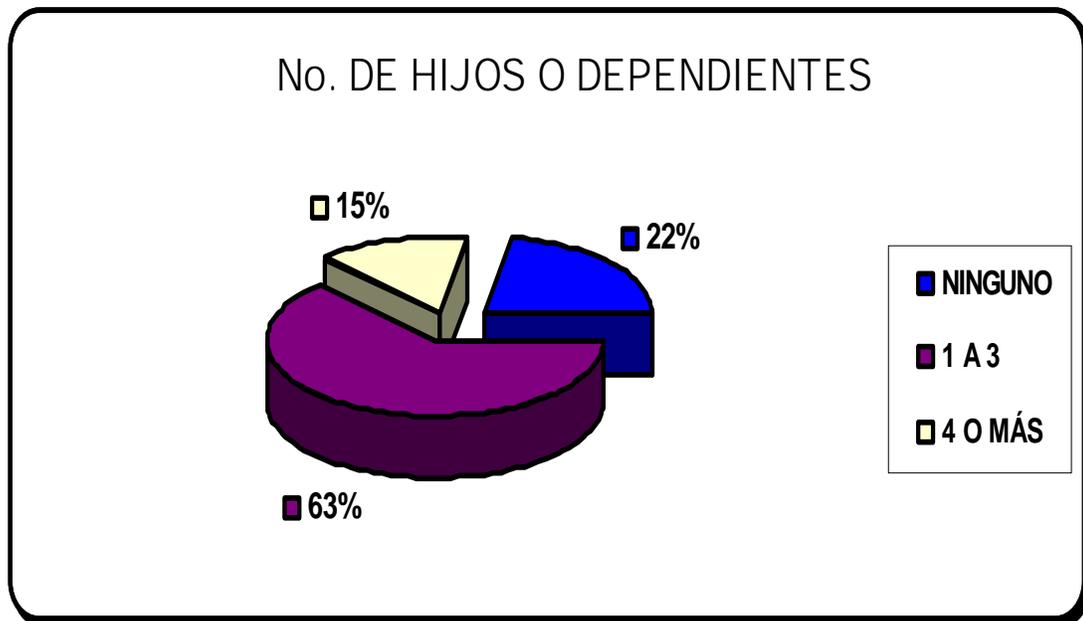


Tabla 8: Distribución de la muestra por Hijos o Dependientes en la Dependencia Gubernamental.

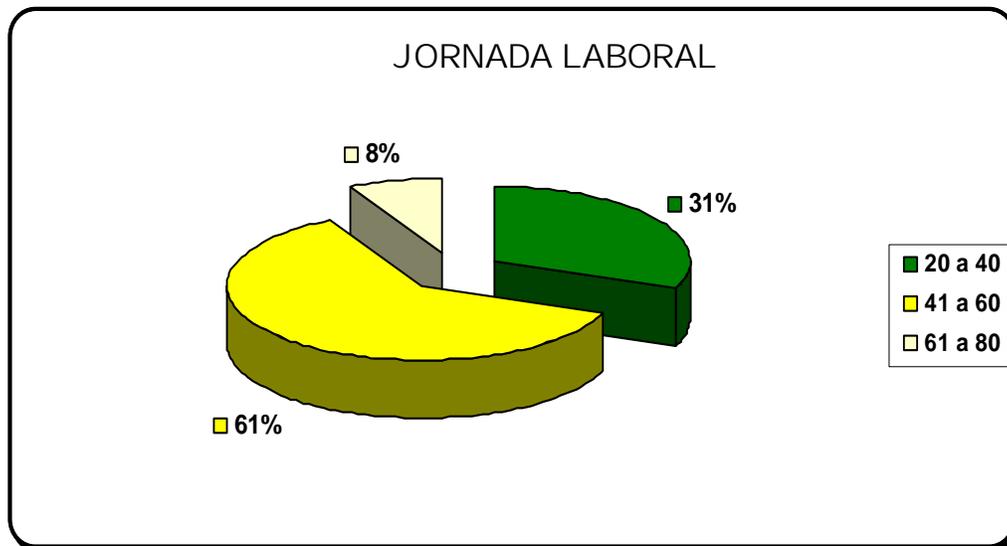
HIJOS O DEPENDIENTES	
No. DE DEPENDIENTES	No. DE CASOS
NINGUNO	26
1 A 3	73
4 A 6	16
9 O MÁS	1

La jornada laboral se encuentra distribuida de la siguiente manera: el 61% quienes laboran de 41 a 60 horas a la semana, el 31% labora semanalmente de 20 a 40 horas, y finalmente el 8% que trabaja de 61 a 80 horas a la semana (Figura 14 y Tabla 9).

Tabla 9: Distribución de la muestra por Jornada Laboral

JORNADA LABORAL	
HRS. A LA SEMANA	No. DE CASOS
20 a 40	36
41 a 60	71
61 a 80	9

Figura 14: Distribución de la muestra por Jornada Laboral



4.2 ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Confiabilidad de las escalas de medición

Se obtuvo la confiabilidad por cada factor de la Escala de Satisfacción Laboral, de acuerdo con el Alfa de Cronbach, como se describe a continuación: Factor S₁ (Satisfacción con el Trabajo Mismo) $\alpha=.771$, Factor S₂ (Satisfacción con el Jefe) $\alpha=.824$, Factor S₃ (Satisfacción Compañeros de Trabajo) $\alpha=.843$, Factor S₄ (Satisfacción con Sueldo y Prestaciones) $\alpha=.802$, Factor S₅ (Satisfacción con las Promociones) $\alpha=.635$.(Tabla 10)

ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL		
Factor	Alfa de Cronbach	No. Ítems
Factor S ₁	0.771	7
Factor S ₂	0.824	5
Factor S ₃	0.843	4
Factor S ₄	0.802	3
Factor S ₅	0.635	3
TOTAL Ítems		22

Tabla 10: Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

La confiabilidad obtenida por cada factor de la escala SWS-Survey (Estrés) es el siguiente: Factor EP (Estrés Personal) $\alpha= .876$, Factor ES (Estrés Social) $\alpha= .852$, Factor ET (Estrés en el Trabajo) $\alpha= .790$, Factor ET (Estrés en el Trabajo) $\alpha= .790$, Factor AP (Apoyo Personal) $\alpha= .672$, Factor AS (Apoyo Social) $\alpha= .773$, Factor AT (Apoyo en el Trabajo) $\alpha= .745$, Factor SP (Salud Mental Pobre) $\alpha= .888$, Factor BS (Buena Salud Mental) $\alpha= .777$. (Tabla 11)

Factor	Alfa de Cronbach
Factor EP	0.876
Factor ES	0.852
Factor ET	0.79
Factor AP	0.672
Factor AS	0.773
Factor AT	0.745
Factor SP	0.888
Factor BS	0.777

Tabla 11: Confiabilidad de la Escala SWS-Survey

Para establecer la correlación existente entre los factores de la Escala de SWS-Survey, la Escala de Satisfacción Laboral y factores sociodemográficos (Edad, Antigüedad en el Puesto y Antigüedad en la Empresa; las cuales corresponden a variables continuas o numéricas) se realizó un análisis estadístico de Correlación Producto Momento de Pearson. (Tabla 12)

Correlación entre estrés, apoyos y salud mental con satisfacción laboral

Se identificaron correlaciones negativas y significativas entre estrés social y satisfacción con el trabajo mismo ($r=-0.249$, $p \leq .007$) y la satisfacción con compañeros de trabajo ($r=-0.268$, $p \leq .004$). El factor de estrés en el trabajo arrojó correlaciones negativas estadísticamente significativas únicamente con el factor de satisfacción con los compañeros de trabajo ($r= -0.189$, $p \leq .043$). Así mismo el factor apoyo personal mostró una correlación significativa con la satisfacción con compañeros de trabajo ($r=0.258$, $p \leq .005$). El apoyo social arrojó correlación significativa con la satisfacción de compañeros de trabajo ($r=.0185$, $p \leq .047$). El factor apoyo en el trabajo mostró una correlación significativa con satisfacción en el trabajo mismo ($r=.0309$, $p \leq .001$), satisfacción con el jefe ($r=0.336$, $p \leq .000$), así mismo la satisfacción con compañeros de trabajo ($r=0.415$, $p \leq .000$).

El factor salud pobre obtuvo una correlación negativa y significativamente con los factores de satisfacción en el trabajo mismo ($r=-0.200$, $p \leq .031$),

satisfacción con compañeros de trabajo ($r=-0.215$, $p\leq.020$). El factor buena salud solo mostró una correlación significativa en el factor satisfacción con compañeros de trabajo.

No se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre estrés personal y los factores de satisfacción laboral.

Correlación entre estrés, apoyos y salud mental con las variables clasificatorias

El factor de estrés personal se correlacionó significativa y negativamente con la edad ($r=-0.345$, $p \leq .000$), la antigüedad en el puesto ($r =-0.228$, $p\leq.014$) y la antigüedad en la empresa ($r =-0.322$, $p\leq.000$).

El factor de estrés social mostró una correlación negativa y significativa con la edad ($r=-0.303$, $p\leq.001$) y antigüedad en la empresa ($r=-0.208$, $p\leq.025$).

El estrés en el trabajo arrojó una correlación significativamente negativa únicamente con la variable clasificatoria de edad ($r=-0.288$, $p\leq.002$).

El factor apoyo social mostró una correlación significativamente con los factores edad ($r=0.200$, $p\leq.031$) y antigüedad en la empresa ($r=0.190$, $p\leq.041$).

Factor apoyo en el trabajo obtuvo correlación significativa con los factores edad ($r=0.204$, $p\leq.028$) y antigüedad en la empresa ($r=0.183$, $p\leq.050$).

El factor salud pobre tiene una correlación significativa y negativa con los factores edad ($r=-0.249$, $p\leq.007$) y antigüedad en la empresa ($r=-0.207$, $p\leq.026$).

Factor buena salud obtuvo correlación significativamente con los factores edad ($r=0.257$, $p\leq.005$) y correlación significativa y negativamente con antigüedad en la empresa ($r=-0.206$, $p\leq.027$).

Correlación entre satisfacción laboral y variables clasificatorias

El factor satisfacción con sueldo y prestaciones obtuvo correlación negativa y significativamente con los factores edad ($r=-0.239$, $p<=.010$), antigüedad con el puesto ($r=-0.294$, $p<=.001$) y antigüedad en la empresa ($r=-0.201$, $p<=.031$).

Factor satisfacción con las promociones obtuvo correlación negativa y significativamente con los factores edad ($r=-0.197$, $p<=.034$) y antigüedad con el puesto ($r=-0.213$, $p<=.022$).

Mientras que en los factores satisfacción con el trabajo mismo, satisfacción con el jefe y satisfacción con los compañeros de trabajo no se obtuvo correlación significativa con las variables clasificatorias.

Relación de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos 55
Capítulo IV Resultados
Estadística Inferencial

CVE	FACTORES	EP	ES	ET	AP	AS	AT	SP	BS	FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	I	II	III
EP	Estrés personal	1															
ES	Estrés social	0.784**	1														
ET	Estrés en el trabajo	0.672**	0.765**	1													
AP	Apoyo personal	-0.113	-0.272**	-0.218*	1												
AS	Apoyo social	-0.302**	-0.380**	-0.250**	0.727**	1											
AT	Apoyo en el trabajo	-0.222*	-0.356**	-0.308**	0.472**	0.556**	1										
SP	Salud pobre	0.875**	0.831**	0.706**	-0.300**	-0.356**	-0.279**	1									
BS	Buena salud	-0.429**	-0.483**	-0.499**	0.715**	0.766**	0.462**	-0.505**	1								
FS1	Satisfacción con el Trabajo Mismo	-0.120	-0.249**	-0.172	0.091	0.103	0.309**	-0.200*	0.138	1							
FS2	Satisfacción con el Jefe	-0.094	-0.174	-0.094	0.055	0.131	0.336**	-0.158	0.036	0.542**	1						
FS3	Satisfacción Compañeros de Trabajo	-0.175	-0.268**	-0.189*	0.258**	0.185*	0.415**	-0.215*	0.188*	0.630**	0.542**	1					
FS4	Satisfacción con Sueldo y Prestaciones	-0.033	0.073	0.093	-0.118	-0.082	0.016	-0.024	-0.172	0.137	0.362**	0.079	1				
FS5	Satisfacción con las Promociones	-0.061	0.051	-0.001	-0.172	-0.066	-0.034	-0.004	-0.144	0.041	0.280**	-0.030	0.594**	1			
I	Edad	-0.345**	-0.303**	-0.288**	0.110	0.200*	0.204*	-0.249**	0.257**	-0.013	-0.138	0.034	-0.239**	-0.197*	1		
II	Antigüedad en el Puesto	-0.228**	-0.117	-0.084	0.033	0.158	0.156	-0.143	0.157	-0.043	-0.073	0.044	-0.294**	-0.213**	0.633**	1	
III	Antigüedad en la Empresa	-0.322**	-0.208*	-0.156	0.055	0.190*	0.183*	-0.207*	0.206*	0.013	-0.046	0.080	-0.201*	-0.161	0.735**	0.898**	1

*<=.05

**<=.01

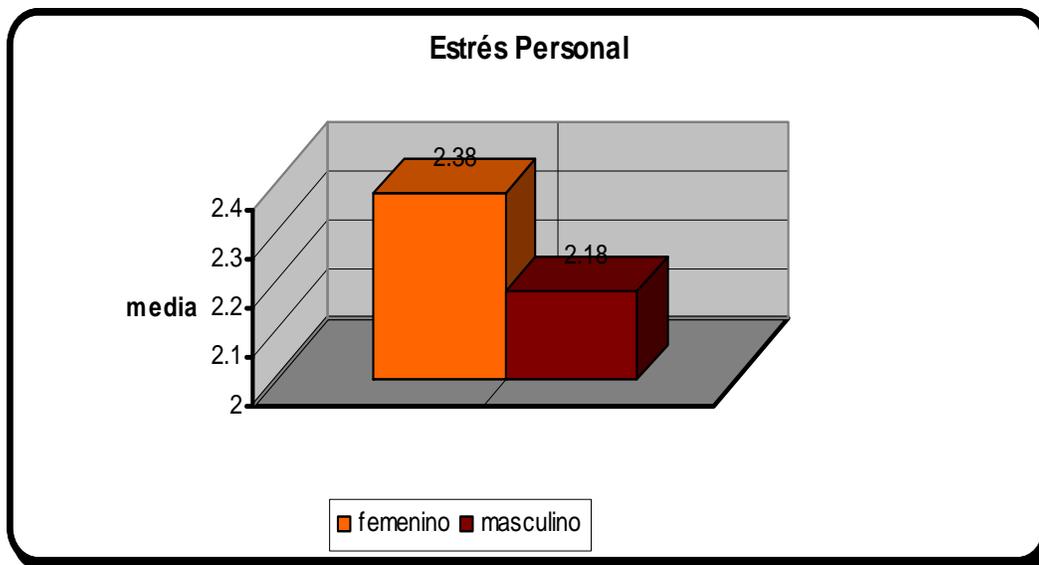
Tabla 12: Análisis estadístico de Correlación Producto Momento de Pearson, entre los factores de la Escala de SWS-Survey, la Escala de Satisfacción Laboral y factores sociodemográficos de variables continuas o numéricas.

Para verificar la correlación existente entre los factores de la Escala de SWS-Survey, la Escala de Satisfacción Laboral y factores sociodemográficos (Sexo, Estado Civil y Escolaridad; las cuales corresponden a variables categóricas) se realizó Análisis de Varianza (One-Way ANOVA).

Relación entre los factores entre estrés, apoyos y salud mental con la variable sexo

Conforme al análisis de varianza anova, este arrojó solo una diferencia significativa en el factor estrés personal y el factor sexo (.028 $p \leq .05$). Siendo aún más la diferencia con el sexo femenino (Figura 15).

Figura 15: Factor estrés personal-media sexo



Los demás factores como son estrés social, estrés en el trabajo, apoyo personal, apoyo social, apoyo en el trabajo, salud pobre, buena salud no mostraron diferencias significativas con el factor sexo. (Tabla 13)

Factor		N	Media	D.S	F	P
Estrés personal	Masc.	77	2.180	0.428	4.974	0.028*
	Fem.	39	2.385	0.534		
Estrés social		77	2.056	0.447	0.513	0.475
		39	2.121	0.499		
Estrés en el trabajo		77	2.301	0.398	0.101	0.751
		39	2.326	0.420		
Apoyo personal		77	3.643	0.267	2.075	0.152
		39	3.553	0.403		
Apoyo social		77	3.678	0.327	2.374	0.126
		39	3.565	0.454		
Apoyo en el trabajo		77	3.544	0.320	1.882	0.173
		39	3.455	0.350		
Salud pobre		77	1.977	0.492	2.654	0.106
		39	2.141	0.549		
Buena salud		77	3.872	0.325	0.762	0.385
		39	3.809	0.440		

Tabla 13: Análisis de varianza (anova) entre los factores de la Escala de SWS-Survey y sexo.

Relación entre estrés, apoyos y salud mental con la variable estado civil

En relación a los factores estrés personal, estrés social, estrés en el trabajo, apoyo personal, apoyo social, apoyo en el trabajo, salud pobre y buena salud ninguno de los anteriores arrojó diferencias significativas en el factor estado civil. (Tabla 14)

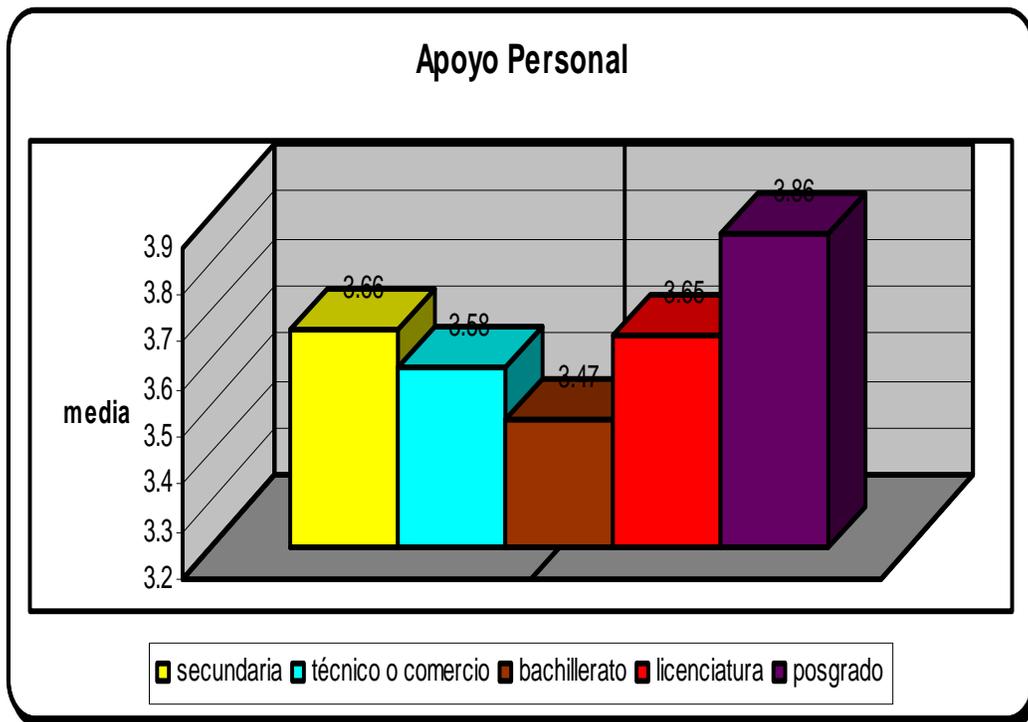
Factor		N	Media	D.S	F	P
Estrés personal	Soltero (a)	31	2.390	0.410	1.657	0.165
	Casado (a)	67	2.163	0.457		
	Divorciado (a)	9	2.231	0.552		
	Viudo (a)	1	2.680	.		
Estrés social		31	2.138	0.419	0.829	0.510
		67	2.032	0.430		
		9	2.018	0.554		
		1	2.560	.		
		8	2.235	0.764		
Estrés en el trabajo		31	2.289	0.363	0.178	0.949
		67	2.315	0.395		
		9	2.276	0.524		
		1	2.600	.		
		8	2.345	0.558		
Apoyo personal		31	3.524	0.367	0.875	0.481
		67	3.642	0.312		
		9	3.627	0.169		
		1	3.760	.		
		8	3.680	0.334		
Apoyo social		31	3.514	0.394	1.218	0.307
		67	3.683	0.372		
		9	3.693	0.316		
		1	3.720	.		
		8	3.705	0.382		
Apoyo en el trabajo		31	3.445	0.352	2.102	0.085
		67	3.533	0.314		
		9	3.373	0.339		
		1	3.640	.		
		8	3.770	0.298		
Salud pobre		31	2.123	0.437	1.174	0.326
		67	1.953	0.527		
		9	2.102	0.491		
		1	2.600	.		
		8	2.190	0.692		
Buena salud		31	3.760	0.408	0.721	0.579
		67	3.894	0.335		
		9	3.822	0.350		
		1	3.880	.		
		8	3.875	0.488		

Tabla 14: Análisis de varianza (anova) entre los factores de la Escala de SWS-Survey y el estado civil.

Relación entre estrés, apoyos y salud mental con la variable escolaridad

El factor apoyo personal presentó una diferencia significativa con el factor escolaridad, siendo más representativa la media en los sujetos con posgrado (Figura 16).

Figura 16: Factor apoyo personal-media escolaridad



Con ningún otro factor de la escala de SWS-Survey obtuvo diferencias significativas con el factor de escolaridad. (Tabla 15)

Factor		N	Media	D.S	F	P
Estrés personal	SECUNDARIA	4	2.140	0.155	0.583	0.676
	TÉCNICO O COMERCIO	14	2.420	0.522		
	BACHILLERATO	29	2.201	0.498		
	LICENCIATURA	62	2.243	0.481		
	POSGRADO	7	2.217	0.337		
Estrés social		4	2.160	0.301	1.337	0.261
		14	2.280	0.518		
		29	2.145	0.473		
		62	1.997	0.439		
		7	2.063	0.552		
Estrés en el trabajo		4	2.580	0.289	2.360	0.058
		14	2.466	0.419		
		29	2.408	0.423		
		62	2.218	0.378		
		7	2.240	0.418		
Apoyo personal		4	3.660	0.208	2.899	0.025*
		14	3.583	0.299		
		29	3.476	0.390		
		62	3.652	0.274		
		7	3.869	0.310		
Apoyo social		4	3.520	0.253	0.790	0.534
		14	3.557	0.260		
		29	3.603	0.449		
		62	3.665	0.370		
		7	3.817	0.355		
Apoyo en el trabajo		4	3.540	0.197	0.497	0.738
		14	3.563	0.276		
		29	3.452	0.353		
		62	3.519	0.348		
		7	3.617	0.270		
Salud pobre		4	2.000	0.170	1.174	0.326
		14	2.300	0.654		
		29	2.040	0.478		
		62	1.972	0.502		
		7	2.011	0.562		
Buena salud		4	3.840	0.139	2.119	0.083
		14	3.743	0.340		
		29	3.754	0.440		
		62	3.889	0.320		
		7	4.137	0.435		

Tabla 15: Análisis de varianza (anova) entre los factores de la Escala de SWS-Survey y escolaridad

Relación entre los factores de satisfacción laboral y sexo

No se encontró diferencias significativas en los factores que componen la escala de satisfacción. (Tabla 16)

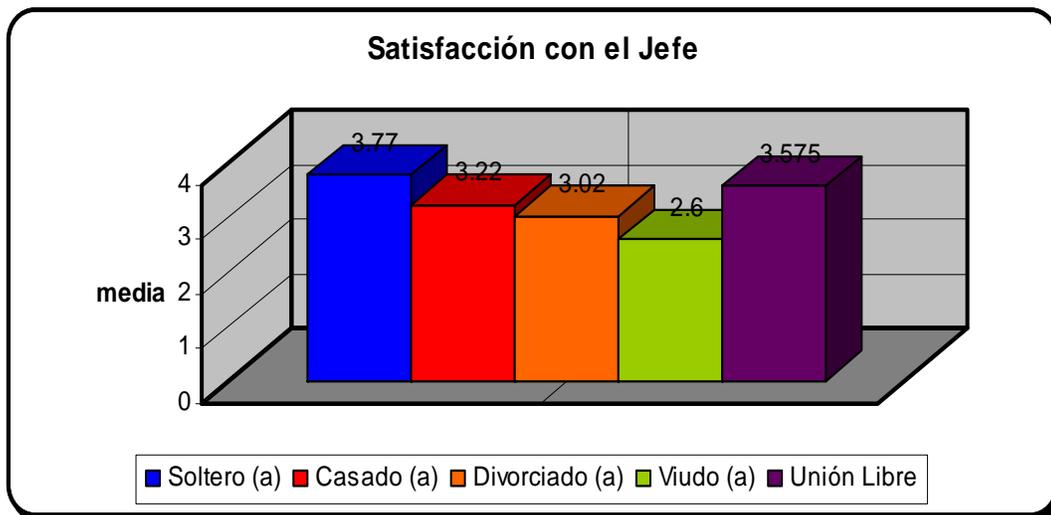
Factor de Satisfacción		N	Media	D.S	F	P
Satisfacción con el trabajo mismo	Masculino	77	3.466	0.685	2.518	0.115
	Femenino	39	3.670	0.595		
Satisfacción con el Jefe		77	3.281	0.805	3.223	0.075
		39	3.559	0.756		
Satisfacción con Compañeros de Trabajo		77	3.510	0.843	0.827	0.365
		39	3.654	0.727		
Satisfacción con Salario y Prestaciones		77	2.771	0.900	1.822	0.180
		39	3.009	0.890		
Satisfacción con Promociones		77	2.545	0.865	0.056	0.814
		39	2.504	0.930		

Tabla 16: Análisis de varianza (anova) entre los factores de satisfacción laboral y sexo

Relación entre los factores de satisfacción laboral y el estado civil

Obtuvo una diferencia significativa en el factor satisfacción con el jefe (.008 $p < .001$) y estado civil, la media más alta resultó con los sujetos con estado civil soltero (3.774) (Figura 17 y Tabla 17).

Figura 17: Factor satisfacción con el jefe – media estado civil



Factor de Satisfacción		N	Media	D.S	F	P
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO MISMO	Soltero (a)	31	3.673	0.564	1.549	0.193
	Casado (a)	67	3.437	0.722		
	Divorciado (a)	9	3.508	0.469		
	Viudo (a)	1	3.000	.		
	Unión Libre	8	3.911	0.500		
SATISFACCIÓN CON EL JEFE		31	3.774	0.721	3.662	0.008*
		67	3.224	0.826		
		9	3.022	0.307		
		1	2.600	.		
		8	3.575	0.671		
SATISFACCIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO		31	3.694	0.682	1.273	0.285
		67	3.466	0.890		
		9	3.361	0.561		
		1	3.500	.		
		8	4.031	0.619		
SATISFACCIÓN CON SALARIO Y PRESTACIONES		31	3.011	0.896	0.569	0.686
		67	2.781	0.928		
		9	2.704	0.754		
		1	2.333	.		
		8	3.042	0.916		
SATISFACCIÓN CON PROMOCIONES		31	2.710	0.851	0.463	0.762
		67	2.448	0.938		
		9	2.519	0.766		
		1	2.667	.		
		8	2.542	0.733		

Tabla 17: Análisis de varianza (anova) entre los factores de satisfacción laboral y el estado civil

Relación entre los factores de satisfacción laboral y escolaridad

Los factores de la escala de satisfacción no arrojaron ninguna diferencia significativa con el factor escolaridad. (Tabla 18)

Factor de Satisfacción		N	Media	D.S	F	P
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO MISMO	SECUNDARIA	4	3.643	0.274	0.926	0.452
	TÉCNICO O COMERCIO	14	3.571	0.846		
	BACHILLERATO	29	3.340	0.615		
	LICENCIATURA	62	3.588	0.643		
	POSGRADO	7	3.735	0.735		
SATISFACCIÓN CON EL JEFE		4	3.400	0.712	0.480	0.751
		14	3.400	0.905		
		29	3.428	0.785		
		62	3.387	0.742		
		7	2.971	1.208		
SATISFACCIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO		4	4.313	0.473	2.092	0.087
		14	3.696	0.850		
		29	3.302	0.877		
		62	3.560	0.741		
		7	3.893	0.852		
SATISFACCIÓN CON SALARIO Y PRESTACIONES		4	3.667	0.471	2.041	0.093
		14	2.667	0.827		
		29	2.920	1.030		
		62	2.882	0.860		
		7	2.190	0.634		
SATISFACCIÓN CON PROMOCIONES		4	2.333	0.609	1.208	0.311
		14	2.500	0.737		
		29	2.598	0.888		
		62	2.597	0.920		
		7	1.857	0.836		

Tabla 18: Análisis de varianza (anova) entre los factores de satisfacción laboral y escolaridad

CAPÍTULO V

Discusión y Conclusiones

A partir de las investigaciones realizadas por el Elton Mayo a lo largo de su vida, en la actualidad las empresas públicas y privadas se preocupan mucho más por sus empleados, derivado de los efectos que podrían acontecer para la organización, el dejar de hacerlo trae consigo entre otros fenómenos la insatisfacción de los empleados. Además de considerar que la mayoría de los empleados, el trabajo es mucho más que un compromiso de 40 horas por semana; aun cuando el tiempo de trabajo sea realmente de este número de horas, el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo, tales como tomar alimentos durante la jornada, el traslado al centro de trabajo y los preparativos para la labores, aumenta a diez horas diarias, y lo más probable es que a 11 o 12 horas.

Es por ello que la presente investigación preocupada en considerar al hombre como un ser humano integral, centra su objetivo en determinar la presencia de estrés y satisfacción laboral; así como la posible relación entre sus factores y las variables clasificatorias, en servidores públicos de una dependencia del gobierno federal.

Los servidores públicos que participaron en la presente investigación equivalen a 77 hombres y 39 mujeres, de los cuales la mayoría oscilaba entre los 30 y 39 años de edad, del 64% del total de la muestra se encuentra con pareja actualmente. A su vez poco más de la mitad del total de la muestra cuenta con un nivel de estudios superior al bachillerato.

Es importante resumir que el 51% del total de la muestra el tipo de puesto que tiene hasta el momento es considerado como tabulador general (sindicalizado), y el 49% empleados de confianza, la importancia consiste en que dependiendo el tipo de puesto es la cantidad de prestaciones y promociones que tienen dentro de la dependencia gubernamental.

Mismo que el 38% de ellos cuentan con menos de 5 años con el mismo puesto dentro de la dependencia.

Una vez conocidas las características de la muestra, cabe resaltar la correlación comprobada entre los factores de estrés, apoyos, salud mental y los factores de satisfacción laboral; de primera instancia mencionaré la correlación

negativa arrojada entre el factor estrés social y satisfacción con el trabajo mismo, por lo que los sujetos que presentan relaciones conflictivas en la dinámica, con la familia, amigos, vecinos y sociedad en general, reflejan baja satisfacción con el contenido de sus actividades diarias, así mismo perciben rutinarias, poco agradables e imposibilitados de explotar su creatividad, habilidades y conocimientos en su actividad laboral.

El factor estrés en el trabajo correlacionó negativamente con el factor satisfacción con los compañeros de trabajo, mismo que corresponde a mayor estrés en el trabajo menor satisfacción con los compañeros de trabajo. Por lo anterior se puede deducir que cuando el sujeto presenta estrés debido a la naturaleza de su ocupación, condiciones ambientales, conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización, presenta baja satisfacción compañeros de trabajo misma que representa la relación que se establece con las personas con quien convive y colabora el sujeto en las actividades laborales.

Los factores apoyo personal y apoyo social correlacionó positiva y significativamente con satisfacción con los compañeros de trabajo por lo que a mayor disposición individual y comportamental consistente en actitudes de autoconfianza, mayor habilidad para manejar y controlar eventos de la vida satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de si mismo, será mayor la satisfacción que tendrá el individuo respecto a la interacción con los miembros del grupo de trabajo, o miembros de la organización. Considerando a su vez el apoyo social recibido incluye relaciones sociales compatibles, útiles, además de condiciones de vida confortables y protegidas, reflejará en la percepción del sujeto satisfacción con las relaciones con compañeros de trabajo como agradables, positivas, interdependencia de los objetivos individuales y del grupo.

Por otro lado el factor apoyo en el trabajo mostró una correlación significativa con satisfacción con el trabajo mismo, satisfacción con el jefe, así como satisfacción con compañeros de trabajo. Esto significa que el individuo que presente condiciones de trabajo que propician plenamente el desarrollo de su potencialidad, perciban su trabajo con alto significado, buenas relaciones de

apoyo interpersonales y en general condiciones de trabajo confortables, mostrará en proporción satisfacción con el trabajo mismo considerando que su actividad laboral es agradable, creativa y pone a prueba habilidades y conocimientos por lo anterior podríamos deducir que es congruente. Por lo consiguiente mostrará a su vez mayor satisfacción en cuanto al sistema de autoridad de la organización y la forma en que supervisan las actividades laborales.

El factor apoyo en el trabajo así mismo correlacionó positiva y significativamente por lo que las implicaciones de dicho factor, se reflejarán de manera proporcional en la satisfacción con compañeros de trabajo.

No es de sorprender que los factores de apoyo social y apoyo en el trabajo se mostrará más correlacionados con diversos factores de la satisfacción, pues desde los tiempos más remotos los hombres han advertido la necesidad de reunirse en grupos para defenderse, para procurarse alimento, para vencer las dificultades de la vida; en una palabra, han asociado esfuerzos para el logro de un fin común (Zerilli, 1981). Al cumplir con sus necesidades fisiológicas y psicológicas experimenta satisfacción la cual es puntualizada como el gusto que se aprecia una vez cumplida la necesidad (Ardouin, 2000).

Por otra parte lo anterior reitera la teoría presentada por investigaciones que sustentan que el apoyo fomenta el bienestar mental de los individuos, disminuyendo el impacto del estrés y constituye un factor importante en la satisfacción del trabajo (Álvaro, 1992).

Salud mental pobre un factor más de la escala de SWS-Survey obtuvo una correlación negativa y significativamente con los factores de satisfacción en el trabajo mismo y satisfacción con compañeros de trabajo, lo cual indica que a mayor salud mental pobre menor satisfacción en el trabajo mismo, así como a mayor salud pobre menor será la satisfacción con compañeros de trabajo.

Salud mental pobre implica dolencias físicas asociadas a la inestabilidad emocional, por lo que es congruente que su labor la perciba rutinaria, e incapaz de desarrollar su creatividad y poner a prueba sus habilidades; a su vez el factor salud mental pobre cuando se presenta en los individuos se caracteriza

por disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado con los demás, por lo que al tener este tipo de conductas la interacción con los miembros de la organización será aún más empática y poco agradable.

Lo anterior coincide con Furnham (1992), mismo que observó que individuos con puntuaciones más altas en afectividad negativa, inestabilidad emocional, distrés o en síntesis salud mental pobre, reportan una menor satisfacción laboral.

Factor buena salud mental, mismo que indica comportamientos de un individuo optimista, positivo, relajado, quien mantiene un alta autoestima, buena salud y porte apropiado con los demás; arrojó una correlación significativa con el factor compañeros de trabajo, es decir a mayor presencia de buena salud mental, mayor será la satisfacción con los compañeros de trabajo.

El análisis inferencial arrojó que el estrés personal, social y de trabajo es menor conforme la edad aumenta del individuo, esto puede deberse a que las personas de mayor edad, presentan mucho más experiencia en el manejo de situaciones estresantes, tal como lo menciona Ivancevich y Matteson (1989).

A su vez el estrés personal disminuye conforme el individuo acumula antigüedad en la empresa.

El apoyo social y apoyo en el trabajo aumenta conforme a la edad, en relación Lazarus (1991), refiere el apoyo como la capacidad del individuo de interactuar y comunicarse de manera adecuada y efectiva, lo cual favorece la solución de problemas en grupo y por consiguiente a la cooperación, mismas capacidades que van en aumento conforme el individuo suma edad, pues la edad consigo trae experiencia en las relaciones inter-intrapersonales debido a que es imposible ser individuos aislados.

Así mismo existe mayor apoyo social y en el trabajo para individuo conforme el tiempo transcurrido y la persona continúa laborando para la misma empresa.

El factor salud mental pobre mostró una correlación negativa con respecto a la variable edad y antigüedad de la empresa, lo que implica que a menor edad y antigüedad en el puesto habrá mayores síntomas clásicos y reportes de

dolencias físicas asociadas con la inestabilidad emocional y comportamiento socialmente inapropiado.

La buena salud se encuentra asociada con la edad, en relación a que a mayor edad y antigüedad en la empresa, el individuo tendrá comportamientos optimistas se mostrará relajado.

El apoyo personal obtuvo diferencias significativas conforme la escolaridad de los sujetos, lo cual puede significar que las habilidades y/o conocimientos adquiridos en el nivel de escolaridad, se reflejan con una mayor disposición individual, consistente en actitudes de autoconfianza.

Los empleados con menos edad, antigüedad en el puesto y antigüedad en la empresa se sienten más satisfechos con su sueldo, las prestaciones y oportunidades de promoción otorgadas por su empresa, Siegel (1973), afirma que los individuos que tienen poco tiempo en su trabajo, se encuentran en el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas que producen estimulación e interés, así al encontrarse interesados con las actividades que realizan se sienten satisfechos con el sueldo y prestaciones que perciben. Smith (1977) señala que cuando las oportunidades de promoción son escasas, puede ser causa de insatisfacción; una promoción implica ascender en la escala jerárquica, las clasificaciones más altas facilitan la satisfacción de las necesidades que se encuentran cerca de la cima jerárquica de las necesidades de Maslow.

A su vez el estado civil mostró diferencias significativas con la forma en que el jefe supervisa las actividades laborales.

Las hipótesis de trabajo planteadas son aceptadas, ya que el análisis inferencial arrojó diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de estrés (EP, ES, ET), apoyos (AP, AS, AT) y salud mental (SP, BS), con relación a las variables sociodemográficas como son edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, escolaridad.

En lo que respecta a la Satisfacción Laboral en sus cinco factores (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo, salario y prestaciones, promociones) se

presentaron también diferencias estadísticamente significativas con las variables sociodemográficos, con son estado civil, edad, antigüedad en el puesto y en la empresa.

Finalmente la columna vertebral de la presente investigación es comprobar la hipótesis sobre la relación entre el estrés y apoyos (EP, ES, ET, AP, AS, AT), y las dos escalas para evaluar la salud mental deficitaria y buena salud mental (SP, BS), y el nivel de satisfacción laboral en sus cinco factores (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo, salario y prestaciones, promociones); dicha hipótesis se comprobó al obtener correlaciones significativamente estadísticas entre los factores de estrés, apoyos y salud mental (ES, ET, AP, AS, AT, SP, BS) y los factores de satisfacción laboral (trabajo mismo, jefe, compañeros de trabajo).

Por lo anterior se corroboran las investigaciones realizadas por Norbeck (1985); Dolan (1986); Holingworth (1988); y Ferrer y Caruana (1989) quienes reportaron en sus respectivas investigaciones una relación estrecha entre el estrés y la satisfacción laboral.

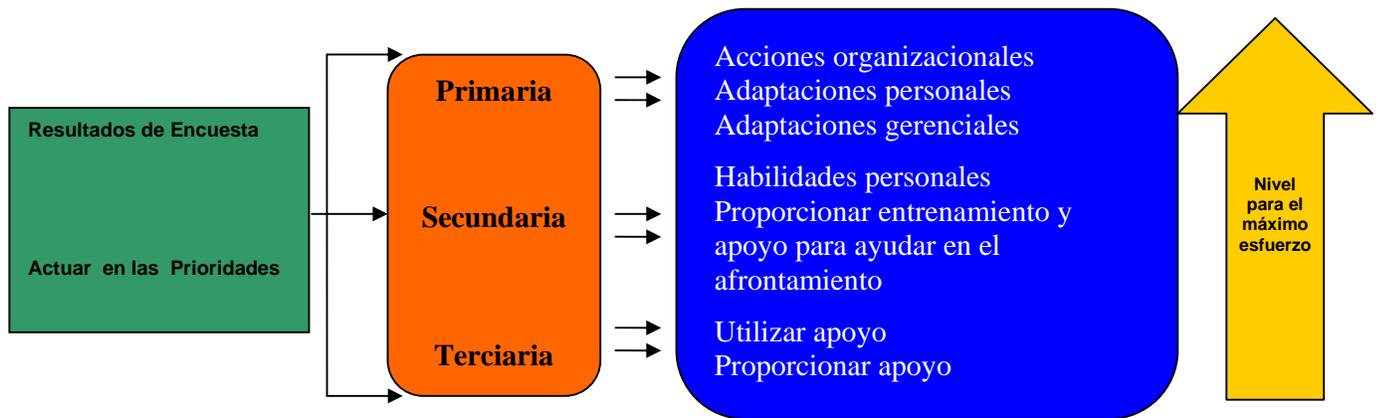
A partir de los resultados obtenidos la intervención del psicólogo laboral, podría comenzar justamente en sensibilizar a los altos ejecutivos de las organizaciones, no solo a enfocarse en cuestiones como el desempeño, la productividad, la calidad del servicio, o la satisfacción laboral dando la espalda a la atención del estrés laboral.

Por lo anterior es importante resaltar lo necesario que es para las organizaciones reconocer las condiciones laborales que dan origen al estrés, así como identificar maneras efectivas de reducir sus efectos potencialmente adversos.

Así mismo proponer un modelo intervención, mismo que implica responsabilidades independientes tanto para la organización como para el individuo; en este caso podría considerarse el modelo de intervención expuesto por Buendía (2002), mismo que considera en su modelo los tres niveles de intervención, es decir, nivel primario, secundario y terciario.

- La intervención primaria destinada a reducir los estresores relacionados con el trabajo.
- La intervención secundaria son aquellas dirigidas a técnicas individuales de gestión del estrés.
- Las oportunidades para aconsejar, formas de asistencia al empleado destinadas a reducir el estrés individual y otros problemas adversos, este es el nivel de intervención terciaria.

Figura 18: Modelo de Intervención



Fuente: Buendía, J. (2002)

Dicho modelo refleja las obligaciones personales y organizacionales en la intervención primaria durante la intervención primaria; mientras que en la intervención secundaria se proporcionarían al empleado entrenamiento y desarrollo de habilidades para afrontar los factores estresantes, mediante cursos o talleres para fomentar los buenos hábitos de salud, técnicas de relajación, entre otros. Mediante este tipo de intervención se deja a un lado la fuente del problema pero se busca moderar o eliminar sobre el empleado al aumentar su capacidad de afrontamiento, es decir, adaptarse o volverse elástico ante la presión; lo cual es de suma importancia debido a que al desarrollar este tipo de habilidades de afrontamiento puede realizarse no solo a nivel laboral, sino a nivel personal y social.

Según el modelo de intervención de Buendía, (2002) en la intervención terciaria también se comparten las responsabilidades empleado-organización; por lo tanto para lograr el objetivo de disminuir o eliminar los factores de estrés, a

través de la implementación del modelo de intervenciones se requiere de la contribución de ambas partes. Adicional a dicho modelo podría efectuarse nuevamente la evaluación de los niveles de estrés y satisfacción laboral para verificar el éxito de dicho modelo, o en su defecto buscar alternativas de acción según los resultados obtenidos.

Sugerencias

y

Limitaciones

Limitaciones

- ◆ Se limitó la muestra a 116 sujetos, debido a que la Dependencia Gubernamental no autorizó la prestación de las aulas y/o servicio médico para la calendarización de más sesiones de aplicación de los instrumentos.
- ◆ Cansancio por parte de los participantes debido a la cantidad de reactivos sumados por los dos instrumentos, que como parte de la investigación resultan ser suficientes para la exploración del estrés y satisfacción laboral.

Sugerencias

- ☑ Indagar más sobre formas de sensibilización referentes a la importancia de la salud organizacional hacia los empleados de todos los niveles, de manera que obtengamos más participación y apoyo de la Dependencia, para la aplicación de los instrumentos y medidas de acción y/o prevención en base a los resultados obtenidos.
- ☑ Realizar una investigación con una muestra más grande; dicha dependencia cuenta con una población de 4,500 empleados.
- ☑ En la misma dependencia podría efectuarse la investigación en la dependencia a nivel nacional, para que se pudiera implementar un programa de acción para la Dependencia.
- ☑ Aplicar una escala de satisfacción laboral alterna.
- ☑ Durante el análisis estadístico inferencial utilizar más variables para investigar su posible relación, tales como número de dependientes, tipo de puesto, presión arterial, entre otros.

- Realizar la una investigación paralela en una empresa privada, para verificar si existen diferencias significativas entre los resultados obtenidos debido a que el tipo de prestaciones, salario, trabajo mismo, generalmente no son los mismos para empresas privadas y públicas.

Referencias

- ψ Alvaro J. L., Garrido, A. y Torregrosa J. (1996). *Psicología Social Aplicada*. España: Mc Graw Hill Interamericana.
- ψ Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. México.
- ψ Ayala, R. (2002) *Conferencia Cuernavaca 142 de Rodolfo Gutiérrez* www.uaem.mx/foroamericas memorias (Fecha de consulta Octubre 2008).
- ψ Bensabat, S. (1994). *Strees. Grandes Especialistas Responden*. (Tercera edición). España: Mensajero.
- ψ Bermejo, C. (1989). *Satisfacción Laboral en un grupo de Policías Auxiliares*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, México: UNAM.
- ψ Blum, M. y Naylor J. (1985). *Psicología Industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- ψ Buendía, J., Ramos, F. (2002). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- ψ Caballero, A. (2004). *Estrés, valores y disvalores en policías y jueces*. Tesis Doctorado, Facultad de Psicología, México: UNAM
- ψ Crespo, M., y Labrador, F. (2003). *Caracterización de los aspectos cognitivos en la respuesta de estrés*. Psicología Contemporánea. Vol.2.
- ψ Ferrer, A. y Caruana V. (1989). *Estrés ocupacional y patrón A de comportamiento como predictores de insatisfacción laboral y estado de salud en personal de enfermería de hospital*. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- ψ Galicia, T. (2000). *Elaboración de un Instrumento para medir Satisfacción Laboral*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, México: UNAM.

- ψ García, B. (1985). *Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral en Mujeres*. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, México: UNAM.
- ψ Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). *Las Organizaciones: comportamiento, procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- ψ González, Q. (2000). *Satisfacción Laboral, autoconcepto y su relación con un proceso de evaluación del desempeño*. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología. México: UNAM.
- ψ Guillen, G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: MacGraw-Hill.
- ψ Gutiérrez, R. y Ostermann, R. (1995). *Encuesta SWS – Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo*.
- ψ Gutiérrez, R., Ito, E., Villatoro, J., Ostermann, R. y Atenco, F. (1997). *Diagnostico de estrés organizacional y salud mental en una población “sándwich”: los mandos medios*. Congreso Internacional de Psicología, Sao Paulo, Brasil.
- ψ Gutiérrez R., Contreras, C., Ito, E., (2003). *Salud Mental, estrés y trabajo en profesiones de la Salud. SWS Survey (Desarrollo y criterios de aplicación)*. México: Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- ψ Gutiérrez, R., Ángeles Y., Guido, P. (2009) en Gutiérrez, R. E. y Ángeles Y. *Estrés organizacional*. Enviado a publicación, México: Ed. Trillas
- ψ Gutiérrez, R., Ostermann, R., Contreras, C., Guido, P. (2008). *Conceptuación y versión 2008 de las escalas del SWS— Survey*. Documento no publicado, Facultad de Psicología, UNAM
- ψ Hernández, Fernández y Bautista. (2003) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- ψ Ivancevich, M. y Matteson, T. (1985). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva Gerencial*. México: Trillas.

- ψ Kast, F. (1988). *Administración en las Organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencias*. México: McGraw-Hill.
- ψ Katz, D. y Kahn, I. (1997). *Psicología Social de las Organizaciones*. México: Trillas.
- ψ Lazarus, S. y Folkman, S. (1991). *Estrés y Procesos Cognitivos*. México: Roca.
- ψ Lucas M. (1996). *Estudios de la Satisfacción en el Trabajo*. [www.http//dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo) (Fecha de consulta Octubre de 2008).
- ψ Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Thomas Learning Editores/Paraninfo.
- ψ Ortega, J. (1999). *Estrés*. México. Revista de Medicina Salud en Internet. http://www.psicologosnet.com/que_es_elstress.htm (Fecha de consulta Agosto de 2008).
- ψ Ortega, C. (1996). *Satisfacción en el trabajo y algunos factores que la producen*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología: UNAM.
- ψ Ostermann, R., Gutiérrez R., (2000). *Conceptualization of Work Stress, Work Support in Mexican sample*. 108 th Annual Convention. American Psychological Association's.
- ψ Ramírez J. (2004). *Relación entre Satisfacción y Estrés Laboral en una Agencia Aduanal*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología: UNAM.
- ψ Rodríguez, A. (2001). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- ψ Schultz, D. (1985). *Psicología Industrial*. México: McGraw – Hill.
- ψ Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Interoceánica S.A.
- ψ Schermerhorn, J., Hunt J., Osborn, R. (1987). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: Interamericana.
- ψ Stoner, J. (1996). *Administración*. 6a. Edición. Editorial Pearson. México.

- ψ Uribe, F. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: UNAM (DGAPA) IN302806.
- ψ Valdés M. y Flores T. (1990). *Psicobiología del estrés*. España: Martínez Roca.
- ψ Vázquez, Y. (2001). *Perfiles de Estrés y Satisfacción Laboral en Jerarquías Organizacionales*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- ψ Vroom, V. (1979). *Motivación y Alta Dirección*. México: Trillas.

ANEXO 1

Encuesta
SWS – Survey
De estrés y
salud mental

(Gutiérrez y Ostermann, 1995)



SWS - SURVEY - forma GP^(C) (MÉXICO)
 © (copyright 1994, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)

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

Nombre: _____ Puesto: _____ D: _____ S: _____ P: _____
 Folio: _____

Departamento: _____ Empresa: _____

Antigüedad en la 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) Profesionista G) Trabajador (a) y estudiante H) Otro _____
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o Comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
- 6.- Dependientes (hijos, hermanos u otros): A) Ninguno B) 1 a 3 C) 4 a 6 D) 7 a 9 E) Más de 9
- 7.- Mi turno de Trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos E) Mixto
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs B) 20 - 40 hrs C) 41 - 60 hrs D) 61 - 80 hrs E) más de 80 hrs
- 9.- Mi nivel económico es: A) Muy bajo B) Bajo C) Moderado D) Alto E) Muy alto
- 10.- Mi nacionalidad es: _____

SWS - SURVEY

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

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

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

EJEMPLO:

Voy al cine _____ A B C ~~D~~ E

SECCIÓN I

1	Pienso que la gente que me rodea es agradable y considerada	A	B	C	D	E
2	Disfruto fiestas y celebraciones	A	B	C	D	E
3	Siento que las cosas que andan mal a la larga mejoran	A	B	C	D	E
4	Me impaciento conmigo mismo (a) y con los demás	A	B	C	D	E
5	Sé que con mi trabajo contribuyo con algo valioso	A	B	C	D	E
6	Tengo hábitos nerviosos (tics)	A	B	C	D	E
7	Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido	A	B	C	D	E
8	Me siento imposible ser lo que la gente espera de mi	A	B	C	D	E
9	Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente	A	B	C	D	E
10	Es fácil congeniar conmigo	A	B	C	D	E
11	Oigo voces e imagino cosas inexistentes	A	B	C	D	E
12	El trabajo me aleja de mi familia	A	B	C	D	E
13	Sigo las costumbres y rutinas socialmente aceptadas	A	B	C	D	E
14	Soy valiente y atrevido (a)	A	B	C	D	E
15	Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuente			
16	Tan sólo hacer los trabajos rutinarios es un problema			A	B	C	D	E
17	Me gustaría rendirme, pero no puedo			A	B	C	D	E
18	Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo			A	B	C	D	E
19	Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán			A	B	C	D	E
20	En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer			A	B	C	D	E
21	Sueño despierto (a) me pierdo en fantasías			A	B	C	D	E
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
SECCIÓN II								
26	Pienso que los demás me respetan			A	B	C	D	E
27	Tengo amigos y compañeros buenos y leales			A	B	C	D	E
28	Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa			A	B	C	D	E
29	Me siento dividido (a) entre diversas responsabilidades sociales			A	B	C	D	E
30	El trabajo me hace sentir importante y poderoso			A	B	C	D	E
31	He perdido a alguien muy cercano a mi			A	B	C	D	E
32	Tengo jaquecas, dolores de cuello/espalda por tensión			A	B	C	D	E
33	Como, fumo o bebo café, en exceso			A	B	C	D	E
34	Puedo ser castigado (a) sin razón			A	B	C	D	E
35	Estoy de acuerdo en cómo se hacen las cosas en mi trabajo			A	B	C	D	E
36	Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo			A	B	C	D	E
37	Constantemente me quejo sin necesidad			A	B	C	D	E
38	Tengo poco interés o placer por el sexo			A	B	C	D	E
39	Soy firme y determinante en mis decisiones			A	B	C	D	E
40	La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia			A	B	C	D	E
41	Me culpo a mi 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 mi y tome ventaja			A	B	C	D	E
44	Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes			A	B	C	D	E
45	Evito algunos lugares, personas o actividades para no ser molestado (a)			A	B	C	D	E
46	Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible			A	B	C	D	E
47	Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura			A	B	C	D	E
48	Tengo problemas de respiración, pulso o digestión			A	B	C	D	E
49	Siento que haga lo que haga, no está bien hecho			A	B	C	D	E
50	La gente en mi trabajo me encuentra defectos			A	B	C	D	E
SECCIÓN III								
51	Por donde vivo, parece que no hay quien organice las cosas, no hay reglas			A	B	C	D	E
52	Soy cuidadoso (a) y dedicado (a) con mi trabajo			A	B	C	D	E
53	Mis actividades religiosas me dan fuerza			A	B	C	D	E
54	El lugar donde trabajo es sucio, insalubre			A	B	C	D	E
55	Siento que alguien cercano a mi, 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 mi			A	B	C	D	E
59	La gente me insulta y se burla de mi			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 entretenimiento			A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página 

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuente			
63	Haga lo que haga en el trabajo, es insuficiente			A	B	C	D	E
64	Siento que no existe algo realmente malo en mí			A	B	C	D	E
65	Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan			A	B	C	D	E
66	Es difícil que me dé por vencido (a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida			A	B	C	D	E
67	Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar			A	B	C	D	E
68	Soy muy desorganizado (a) y dejo muchas cosas sin terminar			A	B	C	D	E
69	Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir			A	B	C	D	E
70	Me encierro en mí mismo (a) y evito a los demás			A	B	C	D	E
71	Tengo arranques emocionales, me enojo, grito			A	B	C	D	E
72	Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio (a) y saludable			A	B	C	D	E
73	Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar			A	B	C	D	E
74	Camino con paso ligero y vivaz			A	B	C	D	E
75	Me preocupo por cosas sin importancia			A	B	C	D	E
SECCIÓN IV								
76	Ignoro lo que va a pasar en el trabajo			A	B	C	D	E
77	La gente con quien trabajo no se interesa por mí			A	B	C	D	E
78	Es probable que los jefes me hagan daño			A	B	C	D	E
79	Es inútil esperar que las cosas salgan todo el tiempo como quiero			A	B	C	D	E
80	Disfruto herirme a mí mismo (a) o a otros			A	B	C	D	E
81	Me rindo fácilmente y evado los conflictos			A	B	C	D	E
82	Soy popular en mi comunidad			A	B	C	D	E
83	cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo			A	B	C	D	E
84	Me siento adaptado (a) a mi familia y amistades			A	B	C	D	E
85	mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido			A	B	C	D	E
86	Algunas personas con quien trabajo, son mis mejores amigos			A	B	C	D	E
87	Donde vivo las cosas van mal y no mejoran			A	B	C	D	E
88	Investigo y ensayo cosas nuevas			A	B	C	D	E
89	Me siento mal y sin esperanza de mejorar			A	B	C	D	E
90	Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar			A	B	C	D	E
91	Disfruto de cantar, silbar y/o bailar			A	B	C	D	E
92	Pienso que en el trabajo fracaso porque tengo mala suerte			A	B	C	D	E
93	Tengo que estar separado (a) de mi familia y de los que quiero			A	B	C	D	E
94	Me es fácil relajarme, jugar y divertirme			A	B	C	D	E
95	El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios			A	B	C	D	E
96	Mi fe religiosa es muy fuerte			A	B	C	D	E
97	Tengo confianza en mi habilidad			A	B	C	D	E
98	El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades			A	B	C	D	E
99	Pertenezco a una familia unida			A	B	C	D	E
100	El trabajo me hace sentir seguro (a)			A	B	C	D	E
SECCIÓN V								
101	Me siento atrapado (a)			A	B	C	D	E
102	Pienso que la policía realmente me protege			A	B	C	D	E
103	Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido quisiera huir			A	B	C	D	E
104	Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco			A	B	C	D	E
105	Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de la vida			A	B	C	D	E
106	Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo			A	B	C	D	E
107	Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado			A	B	C	D	E
108	Sin importar lo que pase, siento que Dios proveerá			A	B	C	D	E
109	Es seguro y confortable donde trabajo			A	B	C	D	E
110	Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente			A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página 

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuente
111 Tengo buen apetito	A	B	C	D	E
112 Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo	A	B	C	D	E
113 Mi hogar esta rodeado de cosas agradables y alegres	A	B	C	D	E
114 Mi sueldo es adecuado	A	B	C	D	E
115 Tengo miedo de perder mi empleo	A	B	C	D	E
116 Pienso que las dificultades que tengo, tienen una razón de ser	A	B	C	D	E
117 En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso	A	B	C	D	E
118 Tengo buena salud física	A	B	C	D	E
119 Tengo demasiado trabajo que hacer	A	B	C	D	E
120 Cuento con alguien que me ayuda	A	B	C	D	E
121 Me recupero rápidamente de situaciones estresantes	A	B	C	D	E
122 A veces finjo estar enfermo (a) para evitar cumplir con mi deber	A	B	C	D	E
123 Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo	A	B	C	D	E
124 Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	A	B	C	D	E
125 Mi humor es equilibrado, no me molestan las altas y bajas de la vida	A	B	C	D	E
SECCIÓN VI					
126 Me pongo en guardia, controlo mis emociones	A	B	C	D	E
127 En general me siento satisfecho (a) con mi vida	A	B	C	D	E
128 Me siento triste, deprimido (a) lloro con facilidad	A	B	C	D	E
129 Se necesita de mucho para lograr que me enoje	A	B	C	D	E
130 Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado (a)	A	B	C	D	E
131 Cuando me enojo, presiono a los demás	A	B	C	D	E
132 En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia	A	B	C	D	E
133 Me mantengo en buen estado físico	A	B	C	D	E
134 Me es fácil relajarme	A	B	C	D	E
135 Me siento amado (a) y atendido (a)	A	B	C	D	E
136 En el trabajo, tengo que luchar por salir adelante	A	B	C	D	E
137 El trabajo me da la oportunidad de mejorar	A	B	C	D	E
138 Siento que el mundo ha sido bueno conmigo	A	B	C	D	E
139 El tipo de trabajo que hago es demandante y no es respetado	A	B	C	D	E
140 Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	A	B	C	D	E
141 Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	A	B	C	D	E
142 El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	A	B	C	D	E
143 En el trabajo estoy contento (a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
144 Mantengo la compostura en situaciones de conflicto	A	B	C	D	E
145 Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea	A	B	C	D	E
146 La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica)	A	B	C	D	E
147 Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos	A	B	C	D	E
148 Estoy decidido (a) a ser el (la) mejor todo el tiempo	A	B	C	D	E
149 Me he tenido que cambiar de diferentes lugares en donde he vivido	A	B	C	D	E
150 Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
SECCIÓN VII					
151 Puedo vivir solo (a)	A	B	C	D	E
152 Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo	A	B	C	D	E
153 Evito que el trabajo gobierne mi vida	A	B	C	D	E
154 Siento que mis metas son realistas y alcanzables	A	B	C	D	E
155 La gente me está molestando	A	B	C	D	E
156 Pienso que el gobierno se interesa por mi bienestar social	A	B	C	D	E
157 Mis condiciones de vida no son saludables	A	B	C	D	E
158 Estoy constantemente preocupado (a) por mis problemas	A	B	C	D	E
159 En general, encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo deseo	A	B	C	D	E
160 La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página 

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuente			
161	A veces siento verdadero pánico y terror			A	B	C	D	E
162	Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos			A	B	C	D	E
163	Resuelvo mis problemas, pero estos persisten			A	B	C	D	E
164	Me siento contento (a) conmigo mismo (a) me gusta ser como soy			A	B	C	D	E
165	Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera			A	B	C	D	E
166	En mi casa hay demasiada gente			A	B	C	D	E
167	Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar			A	B	C	D	E
168	Estoy en tratamiento médico por problemas cardiacos o gastrointestinales			A	B	C	D	E
169	El trabajo que hago me da satisfacción laboral, 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 musculos faciales, frunzo el ceño			A	B	C	D	E
174	Hay fiestas y celebraciones donde trabajo			A	B	C	D	E
175	Tengo la oportunidad de ayudar a otros			A	B	C	D	E
	SECCIÓN VIII			A	B	C	D	E
176	Culpo a otros por mis problemas y fallas			A	B	C	D	E
177	Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible"			A	B	C	D	E
178	Debo trabajar aún cuando estoy enfermo (a)			A	B	C	D	E
179	Me siento seguro en el vecindario o colonia			A	B	C	D	E
180	Necesito mucho apoyo y estímulo			A	B	C	D	E
181	Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza			A	B	C	D	E
182	Invento excusas para mis errores y fallas			A	B	C	D	E
183	Puedo aceptar la presión cuando es necesario			A	B	C	D	E
184	Tengo una relación sentimental intensa			A	B	C	D	E
185	Me avergüenzo fácilmente			A	B	C	D	E
186	Me muestro lleno (a) de energía y entusiasmo por la vida			A	B	C	D	E
187	Sé que cualquier problema se resolverá de una manera u otra			A	B	C	D	E
188	Disfruto las vacaciones y las fiestas			A	B	C	D	E
189	Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente			A	B	C	D	E
190	Escondo mis decepciones y sentimientos de enojo			A	B	C	D	E
191	Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien			A	B	C	D	E
192	Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque sé que nada sirve			A	B	C	D	E
193	Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa			A	B	C	D	E
194	Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida			A	B	C	D	E
195	Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes			A	B	C	D	E
196	Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta			A	B	C	D	E
197	Tengo una vida bien organizada y bajo control			A	B	C	D	E
198	Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado			A	B	C	D	E
199	Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, a veces audazmente			A	B	C	D	E
200	La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea			A	B	C	D	E

!!!GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!!!

ANEXO 2

Escala de Satisfacción Laboral

Blanca E. García (1985) que esta basada en el instrumento de Hollinger y Clark (1982).

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

Edad: _____ Sexo: (M) (F) Estado Civil: _____

Escolaridad: _____

Departamento: _____ Antigüedad en el puesto: _____

Antigüedad en la empresa: _____

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

TA = Totalmente de acuerdo

A = De acuerdo

I = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)

D = En desacuerdo

TD = Totalmente en desacuerdo

Ejemplo:

Me gustan los días lluviosos..... TA I D TD

Esto quiere decir que a usted le gustan los días lluviosos aunque no completamente y por eso ha marcado la opción "A", es decir, "De acuerdo".

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