



**UNIVERSIDAD DE
SOTAVENTO A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“FACTORES MENTALES QUE COMPLEMENTAN EL BIENESTAR
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS DE PEMEX GAS PETROQUÍMICA BÁSICA
EN COATZACOALCOS, VERACRUZ.”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

YENSEEN ARET CORDOVA CRISTÓBAL

ASESOR DE TESIS:

LIC. ELIZABETH LORENZO RIVERA.

Coatzacoalcos, Veracruz

Abril 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIA

A mi madre quien me ha heredado el tesoro más valioso que se le da a un hijo: Amor. A quien sin estimar esfuerzo alguno, ha sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme.

A mi padre como demostración de gratitud y eterno amor, por el apoyo que siempre me ha brindado y con el cual he logrado terminar mis estudios.

A ustedes mis padres quien la ilusión de su vida ha sido convertirme en persona de provecho. A quienes nunca podre pagarles todos sus desvelos ni aun con todas las riquezas del mundo.

Por lo que soy y todo el tiempo que les robé pensando en mí...

Los amo.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a dios por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todos estos años de carrera.

A mis padres con la mayor gratitud por los esfuerzos realizados para que yo lograra terminar mi carrera profesional siendo para mí la mejor herencia.

A mis hermanos que siempre me han apoyado y sobre todo impulsado a luchar por lo que quiero.

A mi novio por su paciencia y apoyo en todos los momentos difíciles que pase al terminar este trabajo de tesis.

A mis amigas Lineth, Vero y Maritere quienes forman parte importante de mi vida.

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo I: Plantamiento del problema	
1.1 Planteamiento de problema	4
1.2 Delimitación del problema	6
1.3 Objetivos de investigación	7
1.4 Hipótesis	8
1.5 Justificación	9
Capítulo II: Marco teórico	
2.1 Antecedentes de investigaciones actuales sobre los factores mentales que complementan el bienestar laboral.	12
2.2 Antecedentes de Pemex	16
2.3 Factores mentales de los trabajadores de Pemex	19
2.4 Teorías que sustentan la salud mental como complemento de bienestar laboral.	20
2.4.1 Teoría de motivación –Higiene de Herzberg	21
2.4.2 Teoría de las necesidades de Maslow	22
2.4.3 Teoría de la motivación de logro. John Atkinson y David McClelland	24
2.4.4 La psicología budista	26
2.4.5 Teoría de Peter Warr: Modelo vitamínico	29
2.5 Teorías de bienestar	34
2.6 Influencia de la percepción de la organización por el individuo	36
2.7 Clima laboral	37
2.8 Factores que determinan el clima laboral	39
2.9 Tipos de bienestar	39
2.9.1 Bienestar psicológico	39
2.9.2 Bienestar familiar	40
2.9.3 Bienestar social	41
2.9.4 Bienestar laboral	42
3. El trabajo y su relación con la salud	46

Capítulo III: Metodología

3. Tipo de estudio	49
3.1 Enfoque metodológico	49
3.2 Población o muestra	49
• Métodos teóricos	50
• Métodos empíricos	50
3.3 Procesamiento de información	50
3.4 Elaboración de las técnicas e instrumentos para la recolección de la información	51

Capítulo IV: Análisis e interpretación de la información

4.1 Graficas e interpretación	53
Conclusión	59
Que hará el psicólogo industrial	62
Propuesta de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación para que realice el psicólogo.	64
Glosario	66
Bibliografía	72
Anexo	78

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una parte importante en la vida del hombre, ya que dedica aproximadamente un tercio de su vida a realizarlo, y si ésta actividad que abarca tanto tiempo no se disfruta puede tornarse aburrida, tediosa, estresante o insatisfactoria. El trabajo además de ser una forma de cubrir las necesidades básicas del hombre, en un sentido positivo permite explotar las capacidades de los individuos, brinda la posibilidad de establecer relaciones de tipo social y ofrece reconocimiento dentro del grupo social (Galaz, 2002).

Desde la perspectiva psicológica del bienestar se entiende al mismo como un componente determinante en la salud mental de cada individuo, se describe como un modelo axial para la evaluación de bienestar general se han añadido los comportamientos resultantes dependientes de unos y otros niveles de bienestar laboral.

El Dr. Marco Antonio Karam define la psicología budista como todo lo que tiene lugar en la mente, en nosotros mismos, una práctica interior para la cual es básico conocer los mecanismos y estructuras que constituyen está y los factores mentales que la acompañan.

Donde se divide la mente en: Primaria que son las seis conciencias visual, auditiva, olfativa, gustativa, táctil y mental en consecuencia la secundaria aborda los factores mentales satisfacción, inseguridad, tranquilidad, confianza, éxito, bondad, competencia, aspiración, memoria etc. Los factores mentales más habituales y como condicionan nuestras actividades y acciones de cuerpo, palabra y mente todos estos abordados dentro del instrumento utilizado en este trabajo de tesis.(Anexo 1)

Dada la complejidad que existe en múltiples teorías acerca del bienestar Peter Warr reúne en su modelo vitamínico todos los elementos necesarios para evaluar a la población coexistente en recursos humanos a demás de cómo influye la percepción del individuo dentro de su centro de trabajo siendo estos factores

de bienestar psicosocial y al repercutir en su salud se vuelven factores de efectos colaterales.

En la cual es fundamental abordar los tipos de bienestar que son psicológicos, familiares, sociales y laborales.

Al conocer la manera cómo el trabajo afecta la salud es posible definir e implementar las acciones de prevención y protección, de esta manera se puede disponer de un centro de trabajo saludable, que permita a la población trabajadora una realización plena y que sirva como catalizador de la salud y no como un destructor de la misma.

Existen muchas investigaciones que vinculan la salud con el bienestar el presente estudio tiene como objetivo indagar como los factores mentales complementan el bienestar laboral en los 21 trabajadores del departamento de recurso humanos de Pemex Gas y Petroquímica Básica en Coatzacoalcos Veracruz.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTAMIENTO DE PROBLEMA

En 1966 el Departamento de Servicios Salud Pública de Estados Unidos de Norteamérica reconoce el tema de la organización del trabajo y el bienestar laboral es una preocupación creciente.

Más tarde en los 70's durante la 27ª Asamblea Mundial de la Salud, un sector importante de investigadores a nivel mundial seguía inquieto ante ciertos aspectos psicológicos de orden laboral que influían en la salud y bienestar laboral de los trabajadores. Es así como en 1984 el Comité Mixto de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OIT/OMS) examinó de forma sistemática los progresos en la investigación de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores; concluyó que tales factores representan diversos y variados aspectos de orden psicológico y social que influyen de manera importante en la salud y el rendimiento laboral, por ello se recomendó su estrecha vigilancia y prevención en los centros de trabajo a nivel mundial.

Los temas centrales del enfoque de este campo son: factores psicosociales y organizacionales del trabajo, estrés laboral, salud mental, bienestar psicológico y calidad de vida de los trabajadores.

Las consecuencias se ven reflejadas en crecientes problemas psicosociales laborales emergentes: el síndrome de burnout (agotamiento emocional), mobbing (acoso psicológico), presentismo (disfunción en el trabajo), karoshi (muerte súbita) y fatiga laboral, entre otros aspectos relacionados al estrés y la salud mental en el trabajo, los que vale la pena decir, están asociados a diversos problemas de salud crónicos tales como las enfermedades metabólicas y cardiovasculares que han representado grandes problemas de salud pública en todo los países industrializados.

De este modo, la evolución del tema es destacada en todo el mundo y sigue ganando cada vez más terreno en número de investigaciones,

financiamientos, congresos y publicaciones, principalmente, en los campos de salud ocupacional y psicología organizacional. Además de su reconocimiento en las entidades internacionales más importantes del trabajo y la salud, en esta década se conformó la Sociedad de Psicología de la Salud Ocupacional en Estados Unidos y la Academia Europea de la Psicología de la Salud Ocupacional en Europa.

Hoy en día las empresas se encuentran en una persistente lucha por permanecer en el mercado, y para ello es necesario que generen ventajas competitivas que conlleven a los trabajadores a convertirse en personas holísticas capaces de demostrar habilidades, compromiso, lealtad y entrega a la empresa con la finalidad de generar un bienestar recíproco.

De acuerdo a Peter Warr existen diferentes factores de la salud mental que complementan el bienestar laboral de cada individuo de tal forma que el psicólogo laboral dentro de su centro de trabajo debe conocer las causas o factores que complementan el bienestar laboral de los trabajadores para tener las bases necesarias para ayudar a reestructurar y potencializar el desempeño de estos.

Reuniendo como sostén los cursos ya implementados dentro de Pemex gas y petroquímica básica dentro del departamento de recurso humanos.

Derivando el siguiente planteamiento:

¿Cómo complementan los factores mentales a los trabajadores de recursos humanos de Pemex Gas Petroquímico Básico de Coatzacoalcos Veracruz en su bienestar laboral?

1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación fue realizado en el centro de trabajo de Pemex Gas Petroquímica Básica, ubicado en ejido pajaritos s/n C.P 96400 Congregación de Allende en Coatzacoalcos Veracruz. , debido a que es una de las instituciones más importantes de la región se realizo en el departamento de recursos humanos cuyo propósito fue satisfacer de manera eficiente y oportuna las necesidades de sus trabajadores a su vez contribuir con las mejora de la sociedad al mismo tiempo maximizar e incrementar sus utilidades.

El bienestar laboral juega un papel muy importante para brindar un buen rendimiento dado que el departamento de recursos humanos es un área dedicada a brindar un servicio.

Su diseño es no experimental con un enfoque transversal descriptivo ya que la recopilación de datos se da en un momento único y pretende indagar la incidencia de una o más variables en la población.

El enfoque de este estudio es cuantitativo ya que se usara la recolección de datos para probar las hipótesis estableciendo patrones de comportamientos para probar la teoría acerca de estas.

La población de estudio o muestra es dirigida ya que se evaluó a los 21 trabajadores de recursos humanos que en su mayoría son de sexo femenino cuyas edades radican de 24 y 40 años y el sexo masculino poseen edades entre 28 y 38 años el grado de estudios de la población es variado en: Doctorados, licenciaturas y carreras técnicas.

Ya que este trabajo pertenece a una investigación de campo, es necesario aplicar el instrumento llamado cuestionario de bienestar laboral general que es de fácil aplicación, que permitan mostrar la problemática, los datos aportados y la información será procesada en Excel para así lograr los objetivos planteados en el presente trabajo de tesis.

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACION

Objetivo general:

Identificar qué factores complementan el bienestar laboral en los empleados del departamento de recursos humanos de Pemex gas petroquímico básico en el área de Coatzacoalcos, Veracruz.

Objetivo específico:

Elaborar un marco teórico que se pueda emplear como sustento de partida para determinar los factores mentales que complementan el bienestar laboral en los empleados del departamento de recursos humanos de Pemex gas y petroquímica básica en el área de Coatzacoalcos Veracruz.

Conocer los factores mentales que complementa el bienestar laboral en los empleados del departamento de recursos humano de Pemex gas petroquímico básico del área Coatzacoalcos Veracruz.

Describir las características de los factores mentales que complementa el bienestar laboral en los empleados del departamento de recursos humanos de Pemex gas petroquímico básico del área Coatzacoalcos Veracruz.

1.4 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS DE TRABAJO (Hi):

¿Es el factor de bienestar psicosocial un complemento de bienestar laboral en los trabajadores del departamento de recursos humanos de Pemex Gas Petroquímica Básica?

HIPÓTESIS NULA (Ho):

¿El factor de bienestar psicosocial no representa un complemento de bienestar laboral en los trabajadores del departamento de recursos humanos de Pemex Gas Petroquímica Básica?

1.5 JUSTIFICACIÓN

Diversas investigaciones tal como se aprecia en los antecedentes, arrojan como resultado que los factores mentales están íntimamente ligados con el bienestar laboral.

El bienestar laboral dentro de las organizaciones, es un tema innegable en la actualidad, de vital trascendencia y brinda a las organizaciones una nueva comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar; actualmente las exigencias y condiciones para realizar una determinada tarea son cada vez mayores.

Sin embargo, al referirnos a un bienestar general, se alude a un estado en donde; el individuo goce de salud física, mental, emocional y espiritual, siendo capaz así de obtener satisfactores tanto personales, como para su familia. En éste punto es donde cobra vida el concepto de bienestar laboral y su importancia, tanto para el empleado como para la empresa.

El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias. En las empresas existen diferentes actividades a desempeñar, regularmente son ejecutadas de manera constante, en largos periodos de tiempo. Por lo que el colaborador desgasta y atrofia sus recursos físicos y mentales al pasar de los años.

Situación que afecta a la organización y al colaborador de manera conjunta; generando ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño por parte de los trabajadores, baja en la motivación; provocando que el individuo no se identifique con la empresa.

Es de gran utilidad conocer la importancia del bienestar laboral de los trabajadores para, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo.

De éste modo la organización se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento.

Este trabajo, representa una aportación de la psicología, y punto de partida para el conocimiento de los problemas que en el contexto inmediato, es decir, en la región sur de Veracruz, buscando no solo evidenciar dicha problemática sino apoyar a todos los involucrados, aportando diferentes estrategias en la solución del problema y beneficio para la organización PGPB ya que hoy en día deben garantizar a sus empleados relaciones humanas agradables, actividades motivadoras, estilo de dirección gerencial democrática y participativa.

No sólo porque la salud es el bien más importante que se posee, sino por las repercusiones que puede tener en el sistema y muy especialmente en el desempeño del las labores de trabajo.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES ACTUALES SOBRE LOS FACTORES MENTALES QUE COMPLEMENTAN EL BIENESTAR LABORAL.

En los últimos lustros, aparecen indicios de un nuevo enfoque que contempla tanto el polo negativo como el positivo de la salud y el *bienestar*. A ello viene contribuyendo, por un lado, la renovada insistencia por la Organización Mundial de la Salud (1981) en la promoción de la *salud* como *bienestar* y no como simple ausencia de *malestar*, en su *estrategia mundial de salud para todos en el año 2000* y en sucesivas propuestas de políticas sanitarias que la han seguido. Y, por otro, el auge de la *psicología positiva* que, siguiendo el camino iniciado por Marie Jahoda(1958) con su *Current Concepts of Positive Mental Health*, está contribuyendo a compensar aquel énfasis en lo patológico, reforzando una perspectiva centrada en la evaluación de la vertiente positiva del bienestar personal y laboral basado en las teorías de los siguientes autores Salanova, Bakker y Llorens, 2006;Salanova y Schaufeli, 2009, Seligman, 2002; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000; Snyder y López, 2006;Warr, 2007.

Entre las investigaciones más actuales sobre los factores mentales que complementan al bienestar laboral se encuentra la de los siguientes psicólogos:

Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes iniciaron una investigación el 02 de agosto de 2010 para la Universidad Autónoma de Barcelona. La población fue de 1252 profesionales de la sanidad (medicina y enfermería) y de la educación públicas que trabajan respectivamente en hospitales y en universidades de Brasil, Chile, Colombia y España, se les aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) que incluye una series de ítems cerrados organizados de acuerdo con un modelo teórico según el cual el bienestar laboral general (qBLG) incluye una dimensión de *bienestar psicosocial* (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de *efectos colaterales* (somatización, desgaste y alienación). Los resultados obtenidos en esta investigación mostró la existencia de dos factores independientes en el qBLG,

incluyendo el primero de ellos tres escalas de *bienestar psicosocial* y el segundo otras tres de *efectos colaterales*. Todas las escalas mostraron una alta consistencia interna, con valores α de Cronbach comprendidos entre .82 (alienación) y .96 (expectativas).

Otra de las investigaciones que incluye el estudio de los factores que complementan el bienestar laboral fue realizado por María P. Lugo y Teresa M. Torres López trabajadoras docentes del Departamento de Educación Humanidades y Artes, Universidad Nacional Experimental de Guayana (Puerto Ordaz, Estado Bolívar, Venezuela). La presente investigación ha sido desarrollada en el escenario académico de una universidad venezolana. Su propósito es identificar la percepción del bienestar subjetivo en el trabajo de docentes universitario, lo cual conlleva a describir las implicaciones de dicha percepción de bienestar con la salud mental y el trabajo docente universitario. Se asumió la metodología cualitativa con diseño de estudio de caso, participaron los docentes de mayor antigüedad y con escalafón de ordinario, en las categorías desde asistente, agregado, asociado y titular, la muestra fue propositiva de 20 docentes. 8 son del sexo femenino y 12 del sexo masculino, sus edades fluctuaban de 44 a 62 años con un promedio de edad de 53 años, 2 eran solteros, 11 casados y 7 divorciados. El número de años de servicios en la UNEG variaba de 15 a 24 años, con un promedio de 21 años. La mayor parte de ellos viven en la ciudad de Puerto Ordaz y se les puede ubicar en un nivel socioeconómico medio/alto. Se utilizó la entrevista en profundidad y para el análisis de los datos, el cual fue realizado mediante análisis temático con el apoyo del software Atlas Ti. Concluyó en el concepto de salud mental coexisten elementos de tipo positivo tales como una tendencia positiva de bienestar además del hecho de sentirse bien. Por otro lado incluyeron visiones negativas como son las alteraciones y el desequilibrio emocional.

Otro personaje interesado en el tema de satisfacción laboral es Pedro Ureña Bonilla quien realizó un estudio en donde analizó la calidad de vida, el sentido de coherencia y la satisfacción laboral en docentes de colegios técnicos de

la región de Heredia. El estudio fue realizado el 23 de Marzo de 2009. Se trató de un estudio descriptivo y correlativo. Participó un grupo de 81 educadores(as): 25 hombres y 56 mujeres. Se aplicó el cuestionario de salud SF-36, las escalas de Sentido de Coherencia y de Satisfacción laboral.

Trata de una escala genérica que proporciona un perfil de la Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS), la cual es aplicable tanto a la población en general como a pacientes (Vilagut, Ferrer, Rajmil y Rebollo, 2005). El cuestionario está compuesto por 36 ítems que valoran tanto los estados positivos como los negativos de la salud. Los 36 ítems abarcan las siguientes escalas:

- *Función física*, Esta dimensión se refiere al grado en el que la salud limita las actividades físicas tales como el autocuidado, caminar, subir escaleras, inclinarse, coger y llevar cargas o pesos, y los esfuerzos moderados e intensos.

- *Rol físico*, Se trata del grado en el que la salud física interfiere con el trabajo y en otras actividades diarias, incluyendo un rendimiento menor que el deseado, la limitación en el tipo de actividades realizadas o la dificultad en la realización de actividades.

- *Dolor corporal*, Tiene que ver con la intensidad del dolor y su efecto en el trabajo habitual, tanto fuera de la casa como dentro de ella.

- *Salud general*, Valoración personal de la salud que incluye la salud actual, las perspectivas de salud en el futuro y la resistencia a enfermar.

- *Vitalidad*, compuesta por los ítems. Se refiere al sentimiento de energía y vitalidad, frente al sentimiento de cansancio y agotamiento.

- *Función social*, Grado en el que los problemas de salud física o emocional interfieren en la vida social habitual.

- *Rol emocional*, Grado en el que los problemas emocionales interfieren en el trabajo u otras actividades diarias, incluyendo reducción en el tiempo dedicado a

esas actividades, rendimiento menor que el deseado y disminución del esmero en el trabajo.

- *Salud mental*: Salud mental general, incluyendo depresión, ansiedad, control de la conducta y bienestar general. El puntaje correspondiente a cada dimensión se suma luego de la conversión y se divide entre el número de ítemes para obtener el promedio.

Los resultados encontrados mostraron la existencia de tres factores importantes relacionados *Profesor* con el bienestar laboral de los(as) educadores(as): el primero de ellos vinculado con el ambiente social y el reconocimiento del trabajo, el segundo asociado a las condiciones infraestructurales, remuneración y de ascenso y el tercero, caracterizado por el tipo y cantidad de trabajo y la relación con los estudiantes. Especialmente crítica resultó la satisfacción laboral de los(as) encuestados(as) en relación con las condiciones de infraestructura, posibilidades de ascenso y de remuneración. La calidad de vida es, en términos generales, aceptable; sin embargo en aspectos centrales como la vitalidad, se evidenció un deterioro importante. Los aspectos mejor calificados se refirieron a la función física y al rol físico. El sentido de coherencia mostró calificaciones aceptables, tanto para el factor vida como para el factor sentimientos. Ambos se relacionaron de manera significativa con dimensiones centrales de la calidad de vida y del bienestar laboral. En general, los resultados encontrados hacen evidente la necesidad de desarrollar e implementar programas que fortalezcan el sentido de coherencia y la calidad de vida de los(as) educadores(as); asimismo, dejan entrever la importancia de atender el tema de bienestar laboral.

2.2 ANTECEDENTES DE PEMEX

Pemex Gas y Petroquímica Básica (Pemex Gas) es la subsidiaria de Petróleos Mexicanos que procesa, transporta y comercializa gas natural, hidrocarburos líquidos (como el gas licuado del petróleo o gas LP) y productos petroquímicos básicos, tales como etano, gasolinas naturales y azufre. Asimismo, Pemex Gas ofrece a sus clientes industriales diversos servicios, entre los que se cuentan las coberturas de precios de gas natural.

El principal propósito de Pemex Gas es satisfacer, de manera eficiente, segura y oportuna, la demanda nacional de los productos mencionados, al tiempo que maximiza sus utilidades e incrementa su valor agregado.

Para lograr su objetivo, la empresa diseña y aplica una vanguardista concepción de negocio, la cual comprende varios elementos; a saber: la misión y visión de la empresa, su modelo de negocio, el mapa estratégico, sistemas de administración de la estrategia y una sólida plataforma de tecnologías de la información.

El Complejo Procesador de Gas Área Coatzacoalcos se localiza en la zona sureste del país, en ejido pajarito s/n C.P 96400 congregación de Allende, Municipio de Coatzacoalcos, Veracruz. A una distancia aproximada de 7 km de la carretera Coatzacoalcos-Villahermosa. El gerente regional del complejo es el Ing. Jorge Humberto Freyre Rizo

Pemex Gas Petroquímica Básica se rige por una política de seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental; cuyos principios son: la seguridad en el trabajo y protección ambiental son valores de la más alta prioridad para la producción, el transporte, las ventas, calidad y los costos.

Todos los incidentes y lesiones se pueden prevenir.

La seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental son responsabilidad de todos y condición del empleo.

En petróleos mexicanos, nos comprometemos a continuar con la protección y el mejoramiento del medio ambiente en beneficio de la comunidad.

Los trabajadores están convencidos de la seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental del medio ambiente en beneficio propio y nos motivan a participar en este esfuerzo.

Esta información ha sido recabada a través de entrevistas realizada al jefe del departamento de recursos humanos el Lic. Carlos Mario Pérez Pérez mismo que proporciono la página oficial de esta institución, quien autorizo y facilito el acceso al archivo de Pemex gas y petroquímica básica para corroborar y ampliar mi criterio acerca de este centro de trabajo y su forma de interactuar y contribuir con la sociedad.

Funciona desde abril de 1997, cuando se integraron la terminal refrigerada, la terminal de azufre, las plantas fraccionadoras Morelos y Cangrejera, las plantas criogénicas de Cangrejera y Pajaritos, así como 600 km. de ductos para transporte e integración.

El área de recursos humanos es fundamental para el desarrollo de todas estas actividades ya que es la estructura administrativa de la elaboración de todos estos trámites al mismo tiempo que brinda servicios a los trabajadores del complejo tales como censo médico, vacaciones, ausencias, contratos, relaciones laborales, nómina, viáticos, Kardex, archivo y recepción de documentos. Actualmente se encuentra a cargo del Lic. Carlos Mario Pérez Pérez. Además de que esta área es la primera a nivel de complejos en pertenecer a partir del 2010 a la organización del subcomité de disciplina operativa por lo que cumple con las siguientes bases: disponibilidad, calidad, comunicación y cumplimiento.

Por ello están en constante capacitación y actualización de los procesos administrativos pero los cursos a nivel personal son impartidos dentro del departamento a una muestra aleatoria por lo que no cuentan con un sustento uniforme de capacitación de este nivel por lo que se mencionarán algunos a continuación: A partir del 2008 a la actualidad

- ❖ Gente toxica
- ❖ Como alcanzar el éxito laboral
- ❖ Trabajar en equipo y vencer los juegos territoriales
- ❖ Aprende los secretos de una buena comunicación
- ❖ Trabaja pero sin dejar de vivir
- ❖ Manejo de conflicto y resolución de problemas

No obstante el curso que rige con mayor eficacia es el de las 5s + 1 es una práctica de calidad ideada en Japón, en la década de los 60's. Su nombre responde a las iniciales de 5 palabras japonesas que empiezan con la letra "s": seiri =seleccionar, seiton =orden, seiso=limpieza, seiketsu= estandarizar y shitsuke=seguir el estándar +1 shikari que es aplicar las 5's en nuestra persona.

Es una técnica muy poderosa para generar un cambio cultural y un entorno productivo, que permite crear una base firme para las empresas que aspiren, por ejemplo, a la certificación bajo las normas ISO - 9000 y representa el primer paso para la implantación de sistemas de mejora. El objetivo general de esta práctica es crear un ambiente laboral adecuado para lograr el bienestar de las personas, la prestación de servicios de calidad y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

El establecimiento de las 5's +1 es una oportunidad de crecimiento profesional pero sobre todo personal.

Es por ello que se aplicara el instrumento de cuestionario de bienestar laboral general para la evaluar esta población porque reúne características necesarias para implementar el estudio de esta tesis en dicha institución además de que el departamento de recursos humanos está encargado de brindar un servicio, sus trabajadores debe de estar capacitados para ser asertivos y ecuanimes en su desempeño.

2.3 FACTORES MENTALES DE LOS TRABAJADORES DE PEMEX

El efectuar la práctica de las 5's + 1 con lleva notorios avances dentro de Pemex Gas Petroquímica Básica tales como eliminación de desperdicios, reducción de materiales en proceso, incremento en la productividad personal, modifica la percepción del área de trabajo, evitar accidentes, optimizar espacios, incrementar la velocidad de mejora en los procesos, mantener por escrito lo logrado y la implementación de nuevos objetivos de trabajo, mejoras en el ambiente laboral, descartar artículos obsoletos, reducción de tiempos muertos en las operaciones, utilizar las áreas libres para propósitos diversos, crear cultura y filosofías de calidad en todo el personal.

Lo que los trabajadores necesitan para cumplir con las demandas de este programa son disciplina, compromiso y recordar que la institución son todos y cada uno de los trabajadores (trabajo en equipo). Proporcionando una persona de calidad aquella que opera con espíritu de servicio y con una mejora continúa en todo lo que hace administración basada en el respeto por la humanidad.

Sin embargo tiene sus inconsistencias debido que en muchas ocasiones los mandos superiores están cargados de presiones por lo que no imparten con el ejemplo debido a la carga de trabajo o múltiples funciones disciplinarias también surge empleados los cuales no se sienten parte del programa debido a que consideran que algunos realizan mas actividades que otras personas ,para cumplir con el programa de las 5 s + 1 consecuentemente otros no conocen a profundidad los beneficios del programa hablan sobre la práctica de este de manera muy superficial a pesar que es algo que realizan de manera rutinaria.

Además que los trabajadores demandan nuevas capacitaciones donde mejoren su calidad personal aun que Pemex es una institución muy capacitada y preocupada por el bienestar de sus trabajadores son muy pocos los curso impartidos en esta rama la mayor parte de capacitación son a nivel administrativo y de implementación de nuevas tecnologías.

2.4 TEORIAS QUE SUSTENTA LA SALUD MENTAL COMO COMPLEMENTO DE BIENESTAR LABORAL.

La psicología del trabajo y de las organizaciones es un área especializada de la psicología cuyos antecedentes más inmediatos son la psicología industrial y la psicología social. Es una disciplina científica que estudia la conducta del ser humano y sus experiencias en el contexto del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y organizacional. Tiene por objetivo describir, explicar y predecir estas conductas, pero también resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos.

Su finalidad principal se resume en dos: mejorar el rendimiento y la productividad así como potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo. De este modo la psicología del trabajo y de las organizaciones intenta conocer, describir, evaluar y diagnosticar diferentes aspectos de la organización, como su estructura, clima, cultura, sus sistemas sociales y sus procesos.

En los procesos sociales cabe señalar el poder, influencia, cultura, dirección y negociación, que juntan lo social y lo organizacional dentro de la entidad organizacional, como aspectos en los cuales se interesa la psicología organizacional.

En cualquier contexto laboral se toman en cuenta estas áreas para estructurar la dinámica de las interacciones alrededor de fines y propósitos compartidos, estará promoviendo la sensación de bienestar, la calidad de vida del trabajador y la salud, en general (Santos, 2000, Requena, 2000; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).

El bienestar constituye así, un indicador positivo de la relación de la persona consigo misma y con su contexto laboral, e incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección presente, futura y en el sentido de vida del trabajador (Ryff, 1989). El bienestar laboral es, en consecuencia, un factor

determinante de la calidad de vida de los(as) trabajadores(as) de cualquier institución.

Sin lugar a dudas, la calidad de vida está íntimamente relacionada con la salud (Sánchez, 1996). De manera que, al promocionar una mejor calidad de vida, se está promoviendo una mejor salud. En este contexto, se entiende la salud, como un proceso de relaciones dinámicas y bidireccionales entre dimensiones y competencias individuales (biopsicosociales) y características ambientales (biofísicas, sanitarias, socioeconómicas y culturales) cuyo resultado es un estado caracterizado por el equilibrio y el correspondiente bienestar psicosocial (Godoy, 1999).

2.4.1 Teoría de Motivación- Higiene de Herzberg

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación - higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, "¿Qué desea la gente de sus puestos?" Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos. Luego se tabularon y categorizaron estas respuestas.

Por el análisis de las contestaciones, llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal tenían relación con Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto.

(Herzberg 1959) dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio.

De acuerdo con Herzberg 1959, los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con

el puesto. Por tanto, los administradores que procuran eliminar los factores creadores de la insatisfacción con el puesto puede traer paz, pero no es necesario que sea la motivación, y bajo esta condición sólo aplacan a su fuerza laboral en lugar de motivarla. Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto.(Schultz 1991)

La teoría motivación-higiene no carece de detractores. Las críticas de la teoría incluyen las siguientes:

- ❖ Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar el crédito para sí mismos. Culpan a los factores externos de los fracasos.

- ❖ Es dudosa la confianza que pueda tener la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tenían que hacer interpretaciones podría ser que contaminaran sus hallazgos al interpretar una respuesta en una forma y otra similar en forma muy distinta

- ❖ No se utilizó una medida global de satisfacción. Una persona puede estar incómoda con parte de su puesto, y, sin embargo, pensar que es aceptable.

- ❖ La teoría es inconsistente con investigaciones anteriores. La teoría motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales.

Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad.(Howell 1979).

2.4.2 Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, nuestro objetivo

es mostrar la importancia de esta teoría, tan trascendental para el comportamiento organizacional.

Cofer, Maslow. (2000) contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

Entre las necesidades de **orden inferior** se encuentran.

- **Fisiológicas:** Son necesidades de primer nivel y se refieren a la supervivencia, involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.
- **Seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

Entre las necesidades de orden superior se encuentran:

- **Sociales o de amor:** El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido.
- **Estima:** Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustra los esfuerzos de esta índole generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, proyectándose al medio en que interactúa.
- **Autorealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación de autosuperadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar.

El enfoque de Maslow, aunque es demasiado amplio, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las

personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción en una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente.

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo esto sucederá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias.

2.4.3 Teoría de la motivación de logro. John Atkinson y David McClelland

(McClelland 1969) Explican que la motivación de logro consiste en “el deseo de tener éxito”. Consideran que en las organizaciones las personas actúan movidos por la conjunción de cuatro factores:

Motivo de éxito: consiste en la anticipación mental de las consecuencias positivas derivadas del éxito en las actividades emprendidas.

Motivo de fracaso: supone anticipar mentalmente las consecuencias negativas derivadas de no concluir con éxito las actividades emprendidas.

Probabilidad de resultados: es la probabilidad percibida de concluir con éxito o con fracaso en una tarea dada. Se trata de una valoración personal y particular de la dificultad que, para uno mismo, entraña la tarea a realizar.

Valor incentivo: se trata del valor y la importancia que la persona otorga al éxito y al fracaso en una tarea dada. Es una interpretación personal y particular de cómo de importantes son para uno mismo los resultados en esa tarea.

El motivo de éxito y el de fracaso son factores bastante estables para una misma persona en las diferentes situaciones sociales y laborales a las que se enfrenta; es decir, hay personas que se caracterizan por pensar más en las

consecuencias positivas del éxito que en las negativas del fracaso, mientras que en otras ocurrirá al revés. Por su parte, la probabilidad de resultados y el valor incentivo son más cambiantes para una misma persona, según cuál sea la actividad que deba realizar.

A partir de aquí, Atkinson y McClelland explican que la motivación de logro es aquella que ayudará a las personas a obtener los mejores resultados en las tareas emprendidas, y será el resultado de la interacción de los cuatro factores anteriores según esta fórmula:

$$ML = (Me - Mf) \times (Pe \times Ie)$$

ML (motivación de logro) Me (motivo de éxito) Mf (motivo de fracaso)

Pe (probabilidad percibida de éxito) Ie (valor incentivo otorgado al éxito)

De este modo, cada individuo en cada situación experimentará una mayor o menor motivación de logro, en función de cada uno de los factores: Me, Pe e Ie aumentan la motivación de logro, mientras que Mf la disminuye.

La mayor o menor motivación de logro de cada persona en cada tarea explica algunas diferencias de comportamiento en distintas situaciones y personas. De este modo:

Las personas que, ante una actividad, experimentan alta motivación de logro se sienten capaces de alcanzar el éxito en ella (factor Pe elevado), esperan sentirse bien tras conseguirlo (factor Ie elevado) y piensan más en lo positivo que se derivará del éxito que en lo negativo que pudiera derivarse del fracaso (factor Me elevado y factor Mf reducido).

Cuando una persona suele experimentar alta motivación de logro, tenderá a preferir actividades de dificultad media (retos ambiciosos pero factibles).

Cuando una persona suele experimentar baja motivación de logro, tenderá a preferir actividades de dificultad alta o baja (retos poco ambiciosos poco realistas)

Las personas que suelen experimentar baja motivación de logro obtienen peores resultados en sus actividades laborales.

Las personas que suelen experimentar alta motivación de logro están más orientadas hacia la mejora personal y el aprendizaje.

2.4.4 La psicología budista

Se basa en que el ser humano es fundamentalmente bueno, sus cualidades más básicas son positivas, como su apertura, su inteligencia o su afectividad. El problema es que esto suele actuar como un obstáculo para las personas, es necesario darse cuenta de los defectos con los que contamos sin perder la visión que una persona tenga de sí mismo.

La **Psicología Budista** es la **Psicología del Amor**, nos enseña a reconocer el contenido de nuestros pensamientos y aprendemos que podemos desenredarnos de ellos. Coleman Daniel, (2008/2009).

La Psicología Budista como "**Madre de la Psicología Transpersonal** es la Psicología más antigua y concreta que nos ha entregado la historia. Contiene la esencia de la naturaleza de nuestra mente, es la expresión del conocimiento acumulado durante miles de años por la práctica de la observación directa de la mente, a través de las técnicas de meditación. Chogyam Trungpa, (2007).

Dentro de esta rama el análisis de la mente se descompone en dos:

- ✚ Mente primaria.
- ✚ Mente secundaria.

La Primaria son las seis consciencias, visual, auditiva, olfativa, gustativa, táctil y mental. En la mente secundaria encontramos los 51 factores mentales.

Que a su vez dividen en

A.- Cinco factores mentales siempre presentes

1.- Sensación

2.- Discernimiento

3.- Intención

4.- Contacto

5.- Atención

B.- Cinco factores mentales que solo surgen en relación a un objeto determinado

6.- Aspiración

7.- Apreciación

8.- Memoria

9.- Concentración

10.- Inteligencia

C.- Once factores mentales positivos

11.- Fe o confianza

12.- Dignidad

13.- Consideración hacia los demás

14.-No-Apego

15.-No-Odio

16.-No-ignorancia

17.-Entusiasmo

18.-Flexibilidad

19.-Vigilancia

20.-Ecuanimidad

21.-No violencia

D.- Seis factores mentales referidos a las seis aflicciones de raíz

22.- Apego

23 .-Odio

24 .-Orgullo

25.- Ignorancia

26.- Indecisión o Duda perturbada

27.- Visión perturbada

E.- Veinte aflicciones mentales secundarias

28.- Ira

29 .-Venganza

30 .-Hipocresía

31.- Maledicencia

32.- Envidia

33.- Avaricia

34 .-Pretensión

35.- Deshonestidad

36.- Autosuficiencia

37.- Crueldad

38.- Desvergüenza

39.- Desconsideración por los demás

40.- Aturdimiento

41.- Agitación mental

42.- Incredulidad

43.- Pereza

44.- Inconsciencia

45 .-Olvido

46 .-Indolencia

47.- Distracción

F.- Cuatro factores mentales variables

48.- Dormir

49.- Arrepentimiento

50.- Investigación general

51.- Análisis preciso

El único propósito de estas enseñanzas es la erradicación definitiva de la insatisfacción y el sufrimiento. Su causa, De acuerdo a la psicología el budismo, es el anhelo intenso, que a su vez es producto de la ilusión o la ignorancia, entendida como la percepción incorrecta de la auténtica naturaleza de la existencia. Por ello el cese definitivo de esta situación se denomina el despertar. Para guiar el esfuerzo necesario para alcanzar ese nuevo estado, el budismo desarrolla y prescribe prácticas de entrenamiento mental y emocional, la disciplina ética y el estudio.

En Occidente la psicología budismo tiene buena implantación en Estados Unidos, Australia, Inglaterra, Francia y Alemania. Se estudia además como especialidad universitaria en los principales centros educativos, y siendo países laicos esta está reconocida como religión por el estado en la mayoría de ellos. Excepciones ocurren en países como España en donde no hay estudios universitarios ni cifras oficiales ni apenas conocimiento ni cultura sobre este tipo de estudio. Chogyam Trungpa, (2007).

En América del Sur, los países con mayor implantación son Argentina en donde está reconocida por el Estado, México y Brasil.

2.4.5 Teoría de Peter Warr: Modelo vitamínico

El modelo vitamínico (Warr, 1987) asume que la salud psicológica es un concepto multidimensional y complejo, identifica una serie de hipotéticos determinantes ambientales de la salud mental, y establece el modo en que esos determinantes influyen sobre dicha salud (Lloret y González-Romá, 1994).

Peter Warr identificó cinco componentes principales, cada uno de los cuales podría ser visto como un continuo (Warr, 1987). Estos componentes son:

- 1) Competencia: la cual indica el grado en que el sujeto dispone de recursos (emocionales, cognitivos o psicomotores) adecuados para afrontar las presiones y requerimientos que proceden de su trabajo;

2) Aspiración: que indica la medida en que el sujeto presenta una conducta motivada, está atento a nuevas oportunidades y se esfuerza por alcanzar los desafíos o metas que considera relevantes;

3) Interdependencia: la cual mide el grado en que el sujeto combina los comportamientos de independencia respecto del grupo de trabajo con los de dependencia, puesto que actitudes extremas en uno u otro sentido son poco adaptativas;

4) Bienestar psicológico: que hace referencia al estado afectivo del sujeto, a diferencia de los tres componentes anteriores, que hacían referencia a aspectos del comportamiento de las personas respecto de su entorno;

5) Funcionamiento integrado: componente que hace referencia a la persona como un todo, e incluye las interacciones que se establecen entre los otros cuatro componentes de la salud mental.

En un principio la literatura partió de la visión del bienestar psicológico como un continuo bipolar, abarcando sentimientos de bienestar en un extremo y de malestar en el extremo opuesto (Lloret y González-Romá, 1994). Sin embargo, las últimas investigaciones defienden un enfoque bidimensional (Russell, 1979,1980; Zevon y Tellegen, 1982), mostrando la existencia de dos dimensiones ortogonales en la estructura de las emociones y del humor («placer» y «activación»).

Un determinado nivel de complacencia o desagrado puede coincidir con niveles altos o bajos de activación mental, y ésta puede ser placentera o desagradable.

Para medir el constructo bienestar psicológico, Warr (1987) identifica tres dimensiones de medida primarias y dónde no se considera relevante el nivel de activación para la medida de dicho bienestar, puesto que el nivel de activación no determina por sí mismo el nivel de bienestar, sino que es la cualidad asociada a esa activación, que viene dada por la dimensión placer-displacer, la que lo determina (Lloret y González-Romá, 1994).

De este modo, las tres dimensiones con las que se operacionaliza el constructo de bienestar psicológico para su medida son: Dimensión 1. Eje desagrado-complacencia. Este eje coincide con una de las dos dimensiones ortogonales originales (placer/displacer), e integraría conceptos desarrollados con anterioridad como la satisfacción laboral, la autorrealización y el compromiso laboral; Dimensión 2. Eje ansiedad-comodidad. Esta dimensión sitúa al individuo en un continuo cuyos polos corresponden a experiencias o sentimientos de ansiedad, incomodidad y preocupación, por una parte, y tranquilidad, contento o calma, por otra. En él se pueden ubicar conceptos como la ansiedad, la tensión y la satisfacción resignada. Dimensión 3. Eje depresión-entusiasmo. Sitúa al individuo en un continuo cuyos polos corresponden a experiencias o sentimientos de depresión, pesimismo y desgracia, por una parte, y alegría, entusiasmo u optimismo, por otra. Bajo este eje podríamos encontrar conceptos como la apatía, la depresión y la implicación en el trabajo.

De este modo, «la cualidad específica de los afectos se deriva de ambas dimensiones (placer y activación), y puede ser resumida en términos de su localización con respecto al centro de la figura» (Warr,1987, p. 28). A este respecto, los sujetos caracterizados por una buena salud mental tenderán a presentar emociones localizadas a la mitad derecha de la figura, lo que no quiere decir que no puedan experimentar ocasionalmente emociones de las de la mitad izquierda. El elemento clave en este sentido es el tiempo (en el sentido de duración), que es el que discrimina entre una persona mentalmente sana y otra que no lo es: las personas menos sanas experimentarán de forma más prolongada este tipo de sentimientos.

Por otra parte, estos componentes de la salud mental están influenciados por una serie de determinantes ambientales. Estos determinantes, así como otros términos que comúnmente se emplean en la literatura para hacer referencia a ellos (Warr, 1996), son:

1) Oportunidad de control: grado en que el ambiente laboral ofrece oportunidades para que el sujeto ejerza control sobre actividades y sucesos que ocurran en él;

2) Oportunidad para el uso de las habilidades: grado en que el ambiente potencia o inhibe al sujeto el desarrollo y uso de sus habilidades; en la literatura se ha identificado dicho constructo con utilización de conocimientos, utilización de habilidades valoradas, conocimientos requeridos;

3) Metas generadas externamente: esta variable alude a la presencia de metas en el entorno laboral. También es un determinante ambiental de la salud, en cuanto que está relacionado con el nivel de actividad y logro de los individuos;

4) Variedad: esta variable indica la diversidad de las tareas asociadas a un determinado puesto de trabajo. Es uno de los factores de los que depende el nivel de estímulo que el sujeto percibe en su entorno laboral, por lo que también es considerada un determinante ambiental de la salud psicológica;

5) Claridad de la información relevante: esta variable se refiere al grado en que el sujeto recibe feedback sobre las consecuencias de sus acciones, y al nivel de claridad de rol que percibe, es decir, el grado en que el comportamiento de otras personas relevantes o del ambiente le resulta predecible, y el grado en que conoce lo que se espera de él;

6) Disponibilidad de dinero: ingresos mensuales por la realización del trabajo;

7) Seguridad física. Grado en el que el individuo percibe que su puesto de trabajo es más o menos seguro;

8) Relaciones interpersonales requeridas por el trabajo: la medida en que el entorno facilita o presenta oportunidades de contacto interpersonal es un factor importante en cuanto a su relación con la salud mental ya que influye en los sentimientos de soledad del sujeto, en la posibilidad de obtener apoyo social,

ofrece elementos de comparación y ofrece la oportunidad de lograr objetivos que un solo individuo no puede alcanzar;

9) Posición socialmente valorada: en cierto modo la posición social es un factor que influye sobre la medida en que las personas se valoran a sí mismas, por lo que presenta repercusiones sobre la autoestima, y por lo tanto, sobre la salud psicológica del sujeto.

Finalmente, el modelo de salud mental establece el tipo de relación que se espera entre cada factor determinante y la salud mental. Así, se espera que los niveles bajos de cualquiera de los factores disminuyan el nivel de salud mental de los sujetos, y que a medida que se aumenta el nivel de cualquiera de estos factores mejore la salud mental.

Sin embargo, estas relaciones no son lineales, puesto que una vez superado el nivel óptimo de estos factores determinantes se pueden producir dos tipos de reacción:

Los incrementos en el nivel de estos factores dejan de ser acompañados por incrementos de la salud mental (CE: Constant Effect, que es lo que sucede con los determinantes ambientales de «Disponibilidad de dinero», «Seguridad Física» y «Posición Socialmente Valorada») o bien b) estos incrementos producen el efecto contrario, reduciendo la salud mental (AD: additional decrement, que es lo que sucede con el resto de determinantes ambientales).

Es por esto el nombre que recibe el modelo de «modelo vitamínico», ya que estos factores producen los mismos efectos en la salud que las vitaminas, que una vez superado determinado umbral pueden dejar desurtir efectos o ser incluso perjudiciales para la salud.

Generalmente, el bienestar afectivo no se determina exclusivamente por el entorno personal actual. Aunque las características del trabajo puedan tener un efecto sustancial, el bienestar es también una función de algunos aspectos de la

personalidad; las personas difieren en su nivel de bienestar así como en sus reacciones a determinadas características del trabajo.

2.5 TEORIAS DE BIENESTAR

Cualquier trabajo que, desde una perspectiva sociológica, quiera acercarse a la definición y estudio de los distintos Estados de bienestar no puede sino comenzar con la exposición ya clásica de Esping-Andersen (1990).

La primera formulación de la teoría de Esping-Andersen contempla la existencia de tres modelos de regímenes de bienestar, los denominados liberal, conservador y socialdemócrata-. Este planteamiento original del autor danés, sufrió a lo largo de los noventa dos importantes críticas: la primera, plantea la posibilidad de la existencia de otros modelos al margen de los ya comentados; en segundo lugar, se presentan toda una serie de críticas, desde postulados feministas principalmente, que ponen de manifiesto la ausencia de cualquier referencia a la problemática específica de la mujer en los distintos modelos presentados. Ambas críticas son rechazadas por Esping-Andersen (1999), aunque no cabe duda que se hayan ido incorporando progresivamente a sus planteamientos. Por tanto, me detendré brevemente a discutir la primera de ellas y, de forma algo más amplia, la segunda, debido a que va directa a la raíz del problema de investigación que estoy planteando. Con relación a la primera crítica, Esping-Andersen (1999), se plantea la posibilidad de un cuarto modelo de Estado de bienestar propio de la Europa Meridional, pero lo descarta, aunque destaca la fuerte impronta de familiarísimo propia de los países. Son numerosos los trabajos que abordan esta nueva línea, sobre todo a partir de los últimos años de la década pasada; sirvan como ejemplo los trabajos de Lewis (1998), Sainsbury (1999), Boje (1999), O'connor (1999) o Duncan (2000, 2002).

No voy a detenerme aquí en la exposición de las principales características de cada modelo. Una discusión amplia de los mismos puede encontrarse en los distintos trabajos de Esping-Andersen (1990, 1999)

Uno de los aspectos de la teoría original de Esping Andersen que suscitó una mayor literatura sociológica fue su aparente olvido, en su planteamiento inicial, de las cuestiones de género. Son numerosas las autoras (y autores), como veremos en el siguiente punto, que han intentado reformular su teoría en clave de género. Pero antes de pasar a describir ese conjunto de teorías, querría detenerme en la propia evolución del autor danés a propósito de este punto.

En *The Three Worlds of Welfare Capitalism* (1990) la cuestión de género está totalmente ausente y la referencia a la familia ocupa un lugar marginal. Sin embargo, tras la publicación de este libro y las consiguientes críticas a las que he hecho referencia con anterioridad, las siguientes publicaciones de este autor empiezan a considerar de una forma más pronunciada la cuestión familiar. La culminación de esta tendencia, que da una mayor importancia al comportamiento familiar.

Ahora bien, podemos decir que el interés por el estudio del bienestar ha existido desde largos tiempos. Los estudios iniciales en esta área estuvieron centrados en aspectos externos como los de las condiciones de vida. Los estudios originales estaban relacionados con una fuerte tradición economicista. La calidad de vida ha sido y es objeto de innumerables estudios.

Inicialmente, se asociaba el sentirse bien con la apariencia física, la inteligencia o el dinero, pero actualmente, como resultado de diversas investigaciones en el tema, se sabe que el bienestar no sólo se relaciona con éstas variables sino también con la subjetividad personal (Diener, 1994). Para una mayor comprensión del mismo ofrece una articulación de las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital.

2.6 INFLUENCIA DE LA PERCEPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN POR EL INDIVIDUO

De acuerdo con howell 1979 a lo largo de la psicología industrial han surgido diversas interrogantes enfocadas a descubrir el impacto de las organizaciones sobre otros segmentos de la sociedad. Así comenta como las organizaciones dependen de la gente y la gente esta dependiendo cada vez más de las organizaciones, no es de admirar que los estudios del comportamiento humano y de la organización se unan.

Así según (kolb et 1984) hay dos clases de procesos a considerar:

A) La influencia de la organización sobre el individuo, considerada como una aculturación o socialización.

B) La influencia del individuo sobre la organización, considerada como el proceso de innovación. El primero refleja un mayor poder del sistema para inducir un cambio en el individuo; La segunda refleja el poder para cambiar el sistema social. Estas influencias se relacionan con la manera en que se da la percepción social, que es como las personas se forman impresiones entre sí, que puede ser racional, consciente o inconsciente dependiendo en gran medida de la situación entendiendo como el medio total de fuerzas sociales y no sociales donde se ubica el acto de la percepción.

Sobre este punto se añaden las ideas de Mathur (Martínez 1980)El trabajo debe contener el potencial para motivar al individuo tomando primordial importancia la percepción que el individuo tenga de su trabajo y de su vida, es decir analizando los factores relacionados a sus condiciones de trabajo.

Así mismo (howell 1979) comenta que las organizaciones vigorosas tiene una mayoría de buenos trabajadores, que son personas muy motivadas y que parecen tener gran satisfacción de lo que están haciendo; por contraste las organizaciones enfermizas parecen sobrecargadas de personas insatisfechas y pobremente motivadas.

Por lo tanto existen diferencias entre trabajar en empresas grandes y pequeñas ya que la comunicación se dificulta y las relaciones interpersonales son mucho más complejas sin embargo el tamaño no es la única variable que influye en la percepción del trabajador, sino también la estructura general que se lleva a cabo (Shultz, 1991).

Maurer, Weiss y Barbeite (2003) realizaron estudios entre la relación de aprendizaje laboral y el crecimiento personal de los trabajadores suponiendo que intervenían diversas variables como la actitud ante los beneficios que otorga el actuar eficientemente y la actitud ante el crecimiento personal. Encontraron que fuera del trabajo, las personas orientadas hacia el crecimiento laboral se muestran activas, con necesidades de aprendizaje y de crecimiento de sus habilidades al considerar que el aprendizaje ofrece beneficios intrínsecos.

(Roth 2000) Realizo un estudio sobre el cambio social, donde señala la importancia de atender múltiples y complejas variables psicosociales involucradas en la promoción y ejecución del desarrollo que gobiernan las decisiones para evitar el fracaso de la asimilación de innovaciones con el consiguiente desperdicio de recursos económicos y tecnológicos. Comenta que cuando opera un cambio en la vida de la gente dicho cambio debe estar acompañado de un ajuste de sus patrones, comportamiento individual y social demandando así la adopción de una nueva serie de nuevas competencias y destrezas de una nueva concepción al cambio, por lo consiguiente promueve un cambio del sistema que lo rodea efectuándose en forma dinámica.

2.7 CLIMA LABORAL

Arón y Milicia (2000) se refieren al término de clima como la percepción que los individuos tienen de los distintos aspectos estables y colectivos del ambiente en el cual se desarrollan sus actividades habituales. Existen diversos tipos de clima familiar, organizacional, social etc. De esta manera los climas sociales negativos producen estrés, irritación, desgano, depresión, falta de interés, y una sensación de estar agotados física y mentalmente.

Ahora bien limitándonos al tema laboral es un concepto intangibles relativamente nuevo introducido en 1960 que se refiere al ambiente humano donde trabajamos y que afecta su comportamiento. (Brunet 1987).

Hodgetts y Olmstead (Alvarez 2000) coincide que el conjunto de características que conforman la atmosfera de una organización que es percibida indirecta o directa por sus miembros causa influencia y fuerza en su motivación y comportamiento en el trabajo siendo evaluada de cómo es percibida.

Para Reig, Fernandes y Jauli (2003) este clima se deduce indagando en qué medida los objetivos o expectativas reales de la organización coinciden o divergen de la de los trabajadores. Lo que realmente se está haciendo y queriendo; El clima se convierte en el diagnostico del estado de la organización percibida por sus trabajadores. Hace referencia a los aspectos que conducen a la excitación de diferentes clases de motivación y bienestar laboral, siendo el resumen total de expectativas y valores del incentivo del medio dado (Kolb, 1984).

Por otro lado, en un estudio realizado por Litwin y Stringer (1968 Kolb et) se encontraron algunos efectos del clima sobre la estimulación de los individuos de acuerdo a las necesidades de logro, afiliación y poder, desarrollo normas de amistad e igualdad siendo las declaraciones del individuo como alta calidez, apoyo y recompensa, clima amigable, poco estructurado y satisfactorio. Se caracteriza por la actividad, trabajo en equipo, competencia y disfrutar su trabajo. Los sujetos los describieron con alta responsabilidad, riesgo, recompensa, calidez y apoyo y poco estructurado.

Finalmente concluye que se puede crear diferentes climas en las organización, es variando el tipo de liderazgo a demás de tener efectos significativos en la en la motivación y por ende, el desempeño y el bienestar laboral.

2.8 FACTORES QUE DETERMINAR EL CLIMA LABORAL

El clima laboral contiene aspectos que pueden medir los objetivos, normas y eficiencia, y aspectos no visibles como las actitudes, sentimientos y satisfacciones. (Hodgets, 1981).

De la misma manera, Schneider (1990) afirma que la organización es multidimensional ya que mide diversos factores que influyen en ese momento la percepción de los trabajadores hacia su trabajo y se mueve en un continuo que va de factores favorable a desfavorable incluyendo diversos factores. Estos factores varían dependiendo del enfoque y la teoría que lo analice pudiendo ser la responsabilidad, comunicación, recompensa, presiones, compromiso, liderazgo, productividad, condiciones de trabajo, tecnología y participación entre otras.

2.9 TIPOS DE BIENESTAR

El bienestar es el estado de salud y prosperidad general experimentado por un individuo.

2.9.1 Bienestar psicológico

En la investigación en psicología, desde los años sesenta del siglo pasado se viene estudiando –en una tendencia creciente- el bienestar psicológico. Este ha sido básicamente abordado desde dos líneas: por un lado, la tradición hedónica en la que surge la figura de Ed Diener quien utiliza el término bienestar subjetivo. Por otro lado, está la corriente denominada eudaemónica que habla en términos de bienestar psicológico y cuyas figuras principales son Ryff y Keyes.

El bienestar subjetivo trata el cómo y el porqué las personas experimentan su vida de forma positiva, incluyendo en dicha experiencia juicios cognitivos y reacciones afectivas (Diener, 1994). Se inscribe dentro de un marco fundamentalmente emocional que ha tomado diversas denominaciones: felicidad (Argyle, 1992; Fierro, 2000), satisfacción con la vida (Veenhoven, 1994), y afectos positivos o negativos (Bradburn, 1969) que se desprenden de las condiciones en

las que se desenvuelve nuestra existencia. Es el resultado de un «balance global» (nivel de satisfacción) que hace la persona de sus oportunidades vitales (recursos sociales, recursos personales y aptitudes individuales), del curso de los acontecimientos a los que se enfrenta (privación-opulencia, ataque-protección, soledad-compañía, etc.), y de la experiencia emocional derivada de ello: «la satisfacción con la vida es el grado en que una persona evalúa la calidad global de su vida en conjunto de forma positiva.

Básicamente se trata de cuánto le gusta o satisfecha está la persona con la vida que lleva (Veenhoven, 1994).

El bienestar psicológico es una tradición más reciente, y ha centrado su interés en el desarrollo personal, en el estilo y manera de afrontar los retos vitales, en el esfuerzo y el afán por conseguir nuestras metas.

Seis han sido las dimensiones psicológicas propuestas por Ryff en 1989 y reiteradas con posterioridad (Ryff y Keyes, 1995): autonomía, objetivos vitales, autoaceptación, relaciones positivas con otros, dominio ambiental y crecimiento personal.

Ambas tradiciones representan dos concepciones teóricamente relacionadas pero empíricamente diferenciadas del bienestar.

2.9.2 Bienestar familiar

Este concepto cada día más utilizado, ha evolucionado señalando la importancia que tiene el clima de interacción esposa-esposo, padres-hijo, y el contexto familiar del que se este rodeado. Siendo considerado como un estado de armonía y satisfacción entre sus miembros, ha pasado a abordarse desde el punto de vista más dinámico como proceso constructivo cotidiano que exige reajustes ante las situaciones cambiantes a las que se enfrenta la familia. (Fierro, 2000)

Se puede afirmar que los miembros del grupo familiar se sienten satisfechos en la medida en que pueden contribuir de forma significativa el curso

de su proceso relacional y se sienten capaces de enfrentarse a los conflictos que la interacción familiar les presenta y alienta a solucionarlos.

El concepto por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger al menor de edad y garantiza sus derechos.

En Colombia se creó una Instituto de bienestar familiar (icbf) una entidad al servicio de las familias colombianas (icbf), entidad adscrita al ministerio de la protección social, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada en 1968 dando respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada. El icbf está presente en cada una de las capitales de departamento, a través de sus regionales y seccionales. Adicionalmente, cuenta con 200 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del país. Actualmente cerca de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios. de esta forma, a niños y niñas, jóvenes, adultos y familias de poblaciones urbana, rural, indígena, afrocolombiana, raizal y rom, es posible brindarles una atención más cercana y participativa.

2.9.3 Bienestar social

Los estudios psicosociales de la salud y el bienestar conciben a los procesos de salud/enfermedad dependiendo de las transacciones entre el individuo y su medio (Basabe, 2004). Se trata de estudiar no sólo los criterios psicológicos sino también los criterios sociales del bienestar.

Ante la necesidad de tomar en consideración lo individual y lo social, el mundo dado y el mundo intersubjetivamente construido es que surge la consideración por el bienestar social.

El bienestar social es sencillamente «la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad» (Keyes, 1998, p. 122), y está compuesto de las siguientes dimensiones:

1. Integración social. Keyes la define como «la evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y con la comunidad» (Keyes, 1998, p.122).

2. Aceptación social. Desde el punto de vista del bienestar y de la salud, la integración no es más que el punto de partida. Es imprescindible estar y sentirse perteneciente a un grupo, a una comunidad, pero es necesario que dicha pertenencia disfrute, al menos, de dos cualidades: confianza, aceptación y actitudes positivas hacia los otros, y aceptación de los aspectos positivos y negativos de nuestra propia vida.

3. Contribución social. También lo es que esa confianza en los otros y en nosotros mismos vaya acompañada del sentimiento de utilidad, «de que se es un miembro vital de la sociedad, que se tiene algo útil que ofrecer al mundo» (Keyes, 1998, p. 122), y que lo que uno aporta es valorado.

4. Actualización social. Esta dimensión se centra en la concepción de que la sociedad y las instituciones que la conforman son entes dinámicos, se mueven en una determinada dirección a fin de conseguir metas y objetivos de los que podemos beneficiarnos, implica la confianza en el progreso y en el cambio social.

5. Coherencia social. Si la actualización tiene que ver con la confianza depositada en la sociedad, la coherencia se refiere a la capacidad que tenemos para entender su dinámica. Es «la percepción de la cualidad, organización y funcionamiento del mundo social, e incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo» (Keyes, 1998, p 123).

2.9.4 Bienestar laboral

Desde hace varias décadas se ha concebido el Bienestar Laboral como una alternativa que integran lo teórico y lo psicosocial; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo. El tratamiento del tema desde una

perspectiva científica tuvo lugar sólo con el desarrollo de la Psicología como ciencia, constituyendo en la actualidad un tema de estudio importante para la psicología y para las ciencias sociales.

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

El concepto de Bienestar Laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización.

El Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva –valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Sobre el Bienestar Laboral, Casales (2003) refiere” En la definición de Bienestar básicamente se distingue cuatro perspectivas teóricas:

a) El enfoque ecologicista estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan (Américo, 1995). Se abordan las características ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan (Américo; Aragonés y Corraliza, 1994).

b) El enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades contemplados. La financiación y manejo de los recursos de una sociedad suele ser el rasero de medición vinculado al grado de Bienestar Social de una sociedad.

c) El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas (Campbell, 1981; Rice, 1982 y Michalos, 1985).

d) El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: 'La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida. Se toma como criterios la intensidad y frecuencia de los estados afectivos (Álvaro y Páez, 1996). Se define operativamente la asociación de las emociones positivas y negativas vinculadas a sentimientos de confianza hacia el mundo que les rodea, la capacidad de manejo de los conflictos (MartínezTaboada, 1995; Igartua et al., 1994), y la participación en actividades ocupacionales y laborales (Echebarría y Páez, 1989)".

La piedra angular de estas perspectivas es la satisfacción laboral, pues los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo, el Bienestar Laboral es el grado óptimo de satisfacción del trabajador, es un estado dinámico de la mente que se manifiesta conductualmente y que se caracteriza por la armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las vigencias y oportunidades que el medio ambiente le brinda. El papel activo de la empresa moderna está formado por la inteligencia, comprensión, las habilidades y la experiencia de sus empleados. Una empresa logra su mayor ventaja cuando la cultura de los resultados y la estrategia se refuerzan mutuamente.

Generalmente a nivel organizacional los estudios se han centrado en la investigación de la motivación, pero una de las condicionantes de la motivación es el bienestar laboral. Es necesario conocer cuál es el problema de por qué el trabajador no está motivado y satisfecho con el trabajo que realiza, también determinar cuáles son las dificultades que pueden estar presentándose en la comunicación organizacional o en las relaciones interpersonales, que se refleja en atributos ante el desempeño laboral.

El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. El trabajador se identifica con su empresa al verse reflejada en ella, enriqueciéndose así su sentimiento de autoestima y autovaloración pero si no dispone de márgenes de libertad para el desarrollo de su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña.

La realidad es que las organizaciones son sistemas sociales y por lo tanto están regidas por procesos dinámicos, la dinámica hace que el cambio sea una constante que debe de afrontar para poder sobrevivir. La organización es un sistema social integrado por procesos bien estructurados, en los que intervienen personas que trabajan en tareas diferenciadas para lograr un objetivo en común. Se compone a su vez por subsistemas estructurales, normativos, de objetivos, de tecnología y social humano.

Por lo que conocer el comportamiento y las necesidades del trabajador y grupo al que pertenece, por parte de los directivos a cualquier nivel de mando se convierte en una herramienta eficaz para la comprensión y manejo de los procesos psicosociales facilitando la funcionalidad y satisfacción de estos en la organización y con ello la eficacia e incremento de la calidad de vida laboral.

Todo esto hace necesario que los directivos tengan en cuenta el elemento psicosocial en su organización siendo esta una tarea que demanda de ellos el valorar la relación de los trabajadores entre sí y con la organización, sus expectativas, intereses, logros y satisfacciones, crear las condiciones de intercambio reflexivo, crítico y creativo, propiciar la participación, en fin, comprometerlos con la misión de la organización y su estrategia de dirección para lograrla.

3. EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SALUD.

En 1950, el comité formado por la organización internacional del trabajo y la organización mundial de la salud estableció como objetivo en salud laboral la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores; la previsión de condiciones negativas en el trabajo la protección contra los riesgos derivados de factores adversos a la salud; situar y mantener al trabajador en un ambiente adaptados a sus capacidades psicológicas y fisiológicas (Fidalgo y Pérez,1996).

Según algunos autores, existe una relación directa entre la forma del proceso laboral o proceso productivo, y los patrones de desgaste tanto físicos como psíquicos del trabajador.

Cuando hablamos de la salud del trabajador, vemos que el concepto de Blum con sus cuatro factores (herencia, comportamiento, medioambiente, servicios de salud), es aplicable a la salud del grupo laboral.

En anteriores temas se involucran elementos ocupacionales, los cuales pueden alterar el proceso salud-enfermedad de acuerdo a su magnitud y su valor positivo o negativo, incidiendo con mayor o menor grado y en forma benéfica y perjudicial sobre la salud del hombre.

La relación salud-Trabajo constituye un binomio indivisible, en el cual la influencia mutua entre los dos polos es permanente y básica.

Sabemos que el trabajo es la fuente de los bienes y servicios que produce una sociedad, pero por otra parte el trabajo puede constituirse en una fuente de patologías y conflictos, incidiendo directamente sobre la salud y esta, en reacción sobre el trabajo, debilitando el binomio (Salud-Trabajo). Se necesitan unas adecuadas condiciones de trabajo para tener salud que es igual a vida; complementando con su trabajo.

Lo común de las de las descripciones encontrada de salud en el trabajador es que recogen la idea de la satisfacción y la adaptación del sujeto al entorno social y familiar. La relación de trabajo y salud no es una preocupación reciente en la psicología (Rosen 1972 y Dejours 1990). El bienestar de los trabajadores a llegado a ser en nuestro días una disciplina desarrollada.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3. TIPO DE ESTUDIO

La investigación que se prevé realizar es de tipo descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y tendencias del grupo de trabajadores del departamento de recursos humano está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales del fenómeno. Su interés es explicar por qué la salud mental es complemento de bienestar laboral y en qué condiciones se da y por qué estas variables están relacionadas.

3.1 ENFOQUE METODOLOGICO

El tipo de enfoque es cuantitativo ya que usa la recolección de datos para probar las hipótesis formuladas en el estudio con base a la medición numérica y el análisis estadísticos de los resultados para establecer los patrones de los factores mentales que complementan el bienestar laboral de los trabajadores.

3.2 POBLACION O MUESTRA

La población de estudio está conformada por el personal de recursos humanos de PGPB De Coatzacoalcos Veracruz la cual consta de 16 personas de sexo femenino que sitúan entre 24 y 40 años de edad y mientras que el sexo masculino está formado por 5 trabajadores que poseen edades entre 28 y 38 años de edad conformando un total de muestra de 21 personas donde el grado de estudio más elevado es un doctorado seguida por la licenciatura y finalmente el nivel más bajo de estudios es una carreras técnica; De los cuales 18 trabajadores gozan de plaza definitiva dentro del centro de trabajo el resto de la población es personal transitorio por lo que son rotados en diferentes puestos y centros de trabajo lo que determino que al no ser una muestra constante y de no ser extensa con la finalidad de aportar más resultados significativo se tomara toda la población total para su estudio.

METODOS TEORICOS:

Como método teórico se utilizarán como análisis-síntesis, la inducción y el histórico –lógico que facilitaran la realización de una adecuada reflexión torno a las bases teóricas relacionadas con el objeto de estudio y al comportamiento histórico de la problemática analizada en el contexto mexicano.

METODOS EMPIRICOS:

Se empleara el Cuestionario de bienestar laboral general en los trabajadores de recursos humanos este se divide en dos factores: bienestar psicosocial que cuenta con 43 reactivos y factor de efectos colaterales con 13 reactivos. Utilizando la escala de Likert.

3.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION:

Para procesar la información cuantitativa se empleara la estadística descriptiva, apoyándonos en el programa Microsoft Excel para el cálculo del porcentaje el cual nos permitirá hacer la disposición y manejo de datos, así como la obtención de los resultados y su verificación.

3.4 ELABORACIÓN DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION.

El cuestionario de bienestar laboral general: Estructura y propiedades psicométricas. Se oriento en el bienestar laboral general que incluye dos dimensiones principales el bienestar psicosocial que abarca facetas de afecto, competencias y expectativas otro factor importante son los efectos colaterales donde se manifiestan el desgaste físico, somatización y alineación competente a el estado anímico de realización laboral del trabajador. Las escalas del factor *bienestar psicosocial* fue creada en 2005 para una investigación sobre calidad de vida laboral en el subempleo, mostrando buenas propiedades psicométrica.

Posteriormente, se le hizo una adaptación y ampliación que es el test que se utilizara en dicha tesis .Los ítems de las dos primeras fueron redactados con un formato de diferencial semántico. La forma de calificar el cuestionario de bienestar laboral general es con el modelo Likert. La fiabilidad de este fue calculada con el coeficiente Alfa de Cronbach (1951) para cada una de las seis escalas incluidas en el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación) que es una forma de determinar la consistencia interna de una prueba. Se basa en la relación que guardan los ítems que la componen.

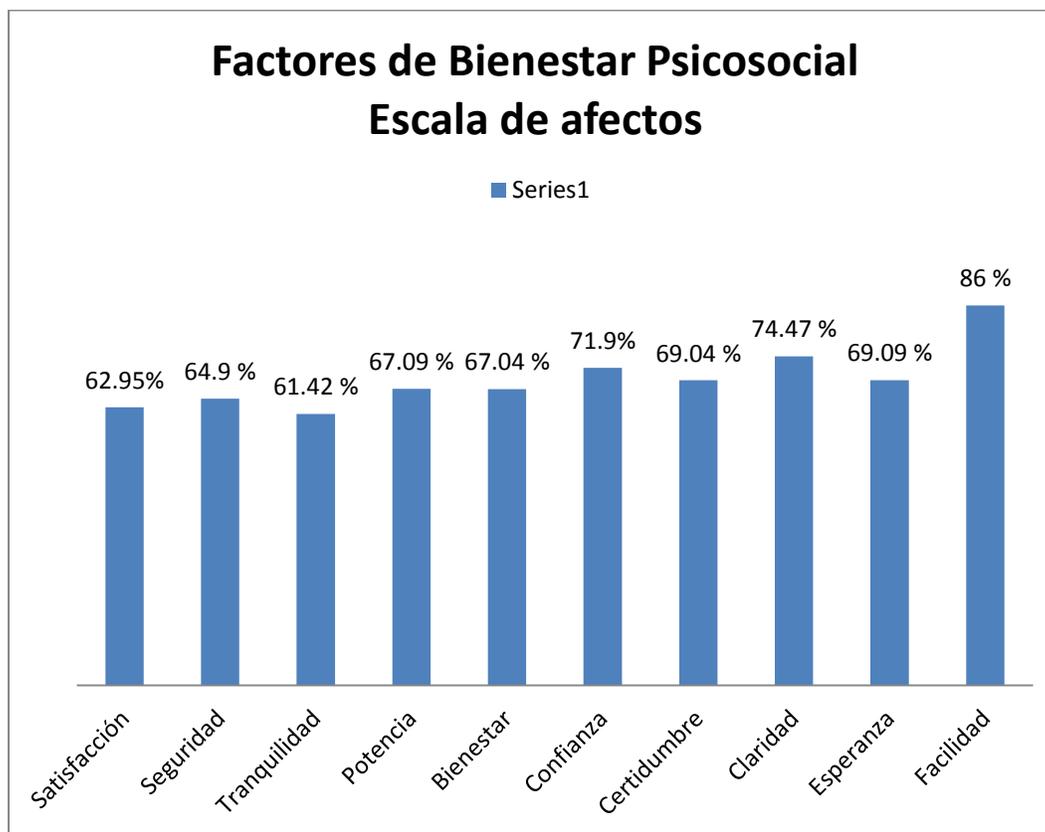
El cuestionario de BLG, es de autoaplicación individual a base de lápiz o pluma y papel, el tiempo de la aplicación de este instrumento global es de 30 minutos. (Ver anexo 1).Durante la aplicación se puede realizar una observación breve no estructurada para ver las reacciones e importancia que los sujeto toman de dicho material.

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1 GRAFICAS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en el cuestionario de bienestar laboral general aplicado al departamento de recursos humanos determinan:

En el siguiente gráfico se muestran los resultados obtenidos en la Escala de afectos.

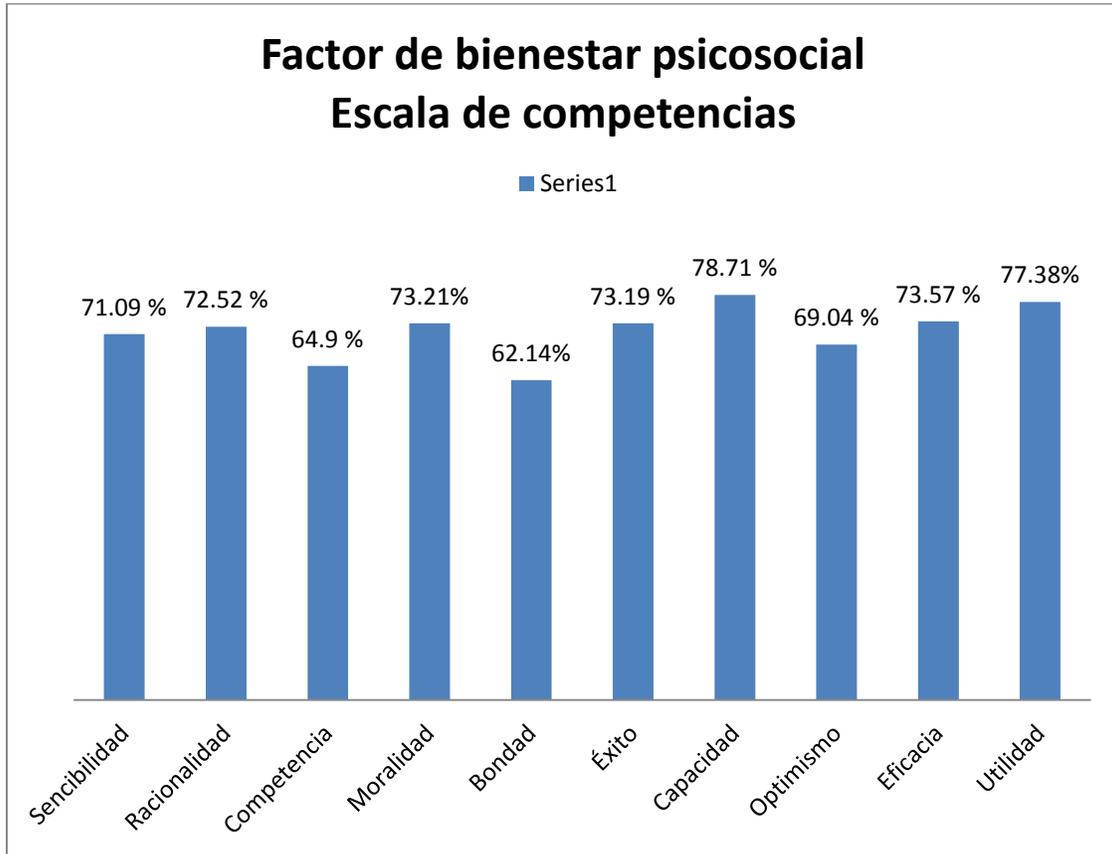


Grafica 1

Todos los datos representados en esta grafica muestran los factores mentales representados por trabajadores de manera positiva.

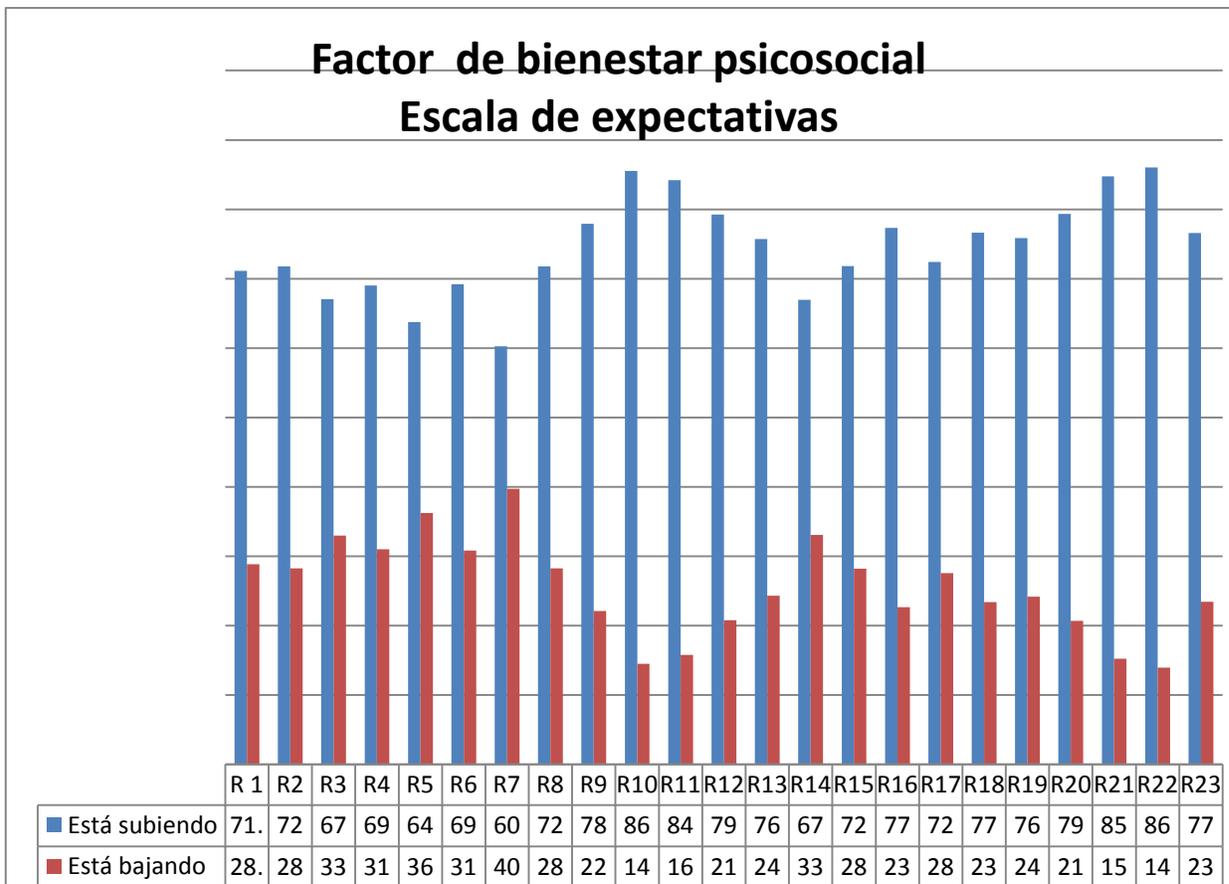
Demostrando así que el factor más determinante dentro de esta escala es la satisfacción en el trabajo ya que aun que representa una minoría el 37.05 % de los trabajadores manifiestan insatisfacción en su trabajo.

En la escala numero 2 podemos apreciar los siguientes resultados:



Grafica 2

Las puntuaciones obtenidas en la grafica son factores positivos recopilados de los trabajadores de recursos humanos haciendo alusivo tres factores determinantes para reforzar dentro de los factores mentales que complementan el bienestar laboral: El 37.86 % de los trabajadores perciben en el centro de trabajo maldad, por otro lado 35.1 % de los trabajadores siente en su trabajo incompetencia para desempeñar sus funciones mientras 30.96 % Es pesimista en su ambiente de trabajo.



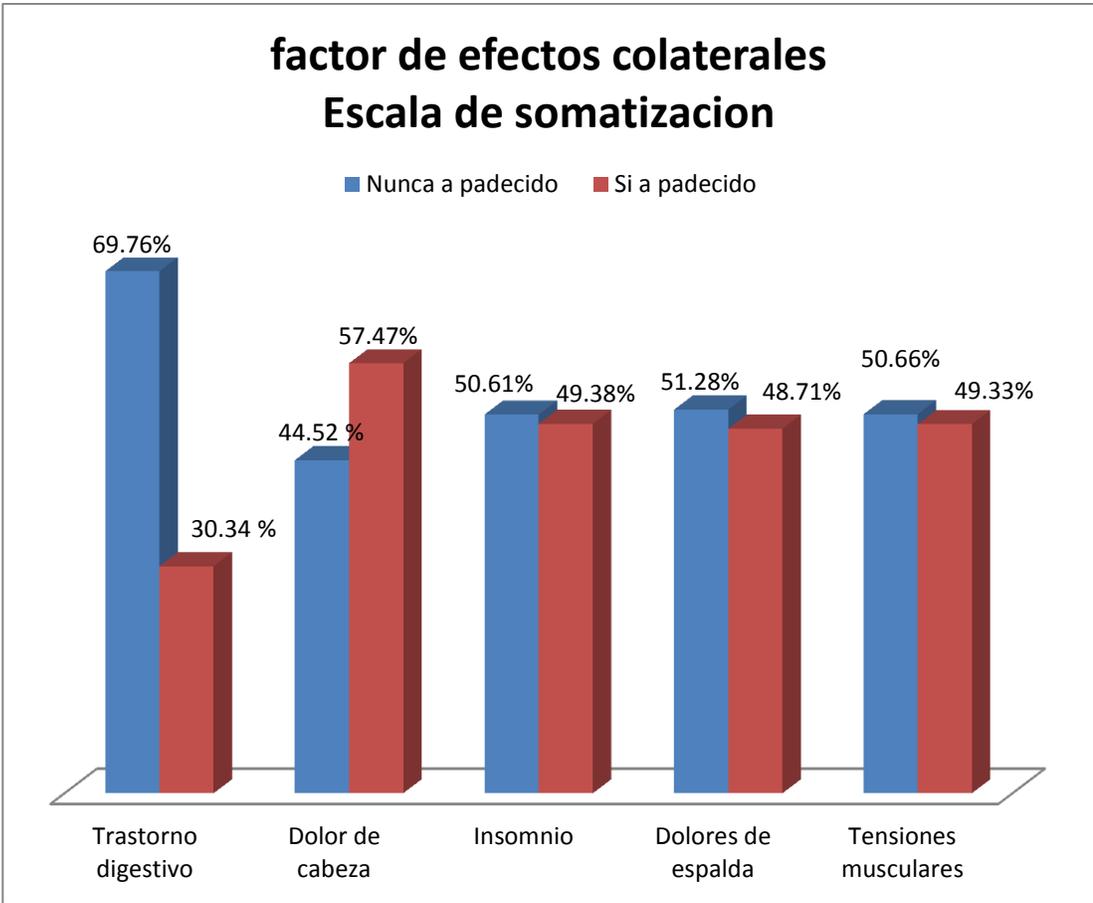
Grafica 3

Por lo consiguiente en esta última los factores más representativos de manera positiva son con un 86% los trabajadores consideran que su calidad de vida laboral está subiendo y obteniendo el mismo puntaje de 86% los trabajadores se sienten cada vez más comprometidos con su trabajo.

En consecuencia los factores negativos más predominantes son:

La cordialidad en su ambiente de trabajo va en descenso en un 40%

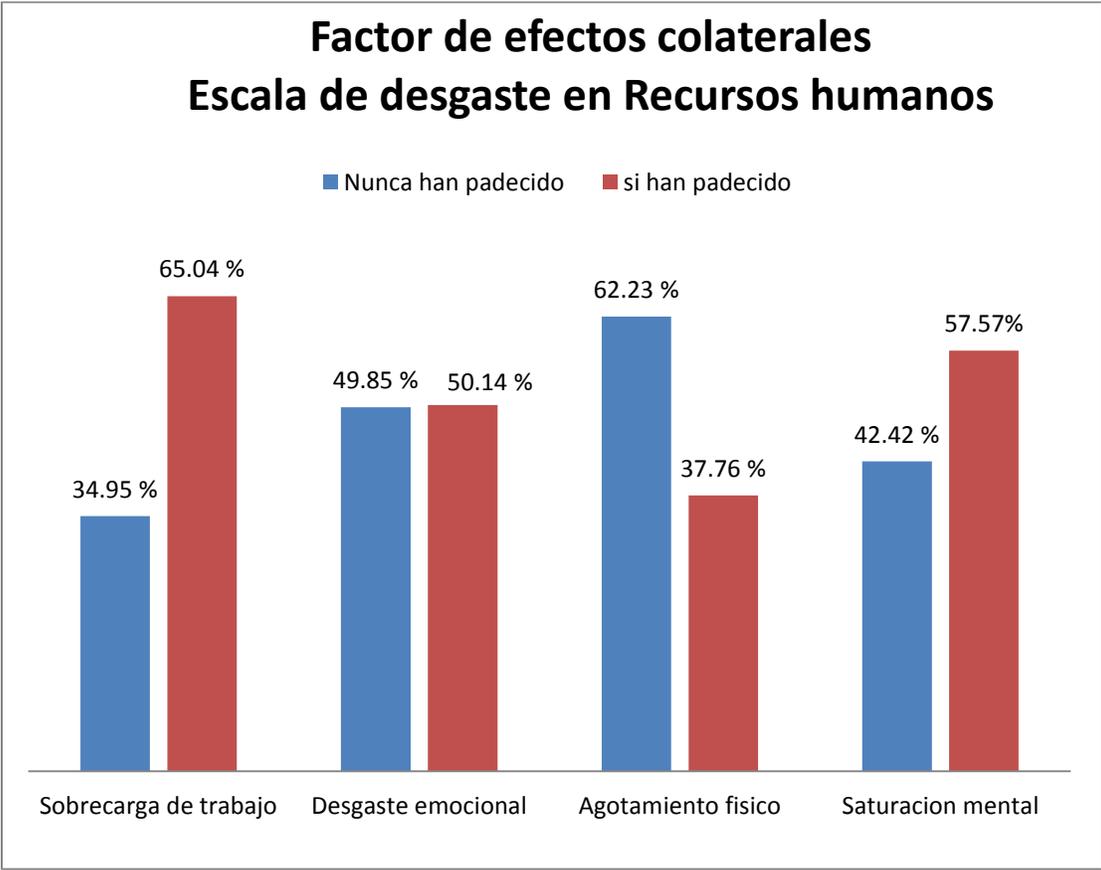
Contribuyendo a un 36 % en las condiciones en que desempeñan su labores. Por lo que consideran una baja en su rendimiento profesional hasta en un 33%.



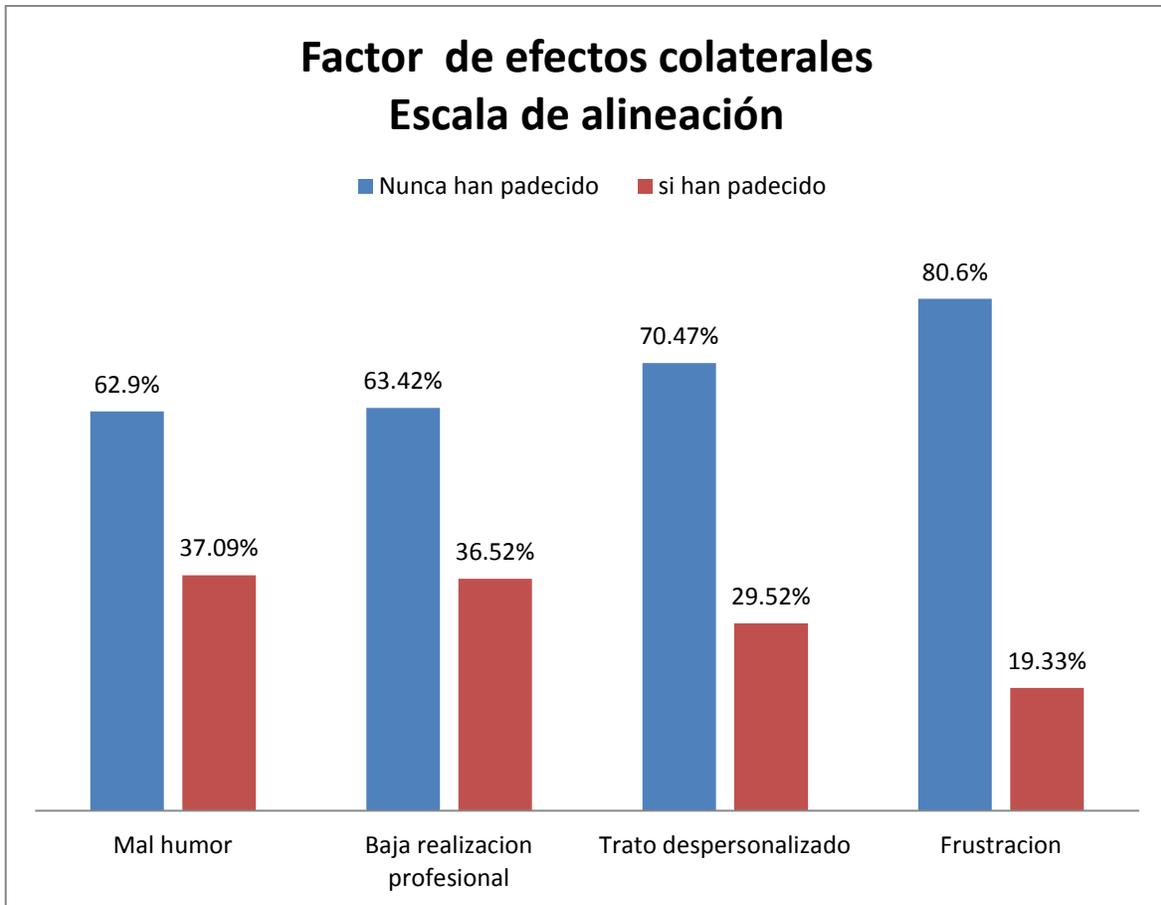
Grafica 4

Inmediatamente en los efectos colaterales podemos determinar que lo que más repercute en la salud de los trabajadores de recursos humanos es dolor de cabeza con un 57.47% seguido de insomnio con un 49.38 % finalizando con la tensión muscular que representa el 49,33% de la población .Siendo así el trastornó digestivo el menos padecido por los trabajadores.

En la escala número cinco del instrumento utilizado existe dos factores muy importantes de bajo bienestar laboral ya que con comportamientos que se repiten en gran medida estos son la sobrecarga de trabajo con un 65.04 % y la saturación mental con 57.57 % que es fundamental para un buen desempeño de su actividades diarias dentro de su centro de trabajo ya que es un área dedicada al servicio.



Grafica 5



Grafica 6

Y finalmente la escala de alineación donde es muy evidente debido a la carga de trabajo dentro de este departamento de recursos humanos y no teniendo bases para manejar esta situación los trabajadores aun que en un porcentaje muy alto han presentado mal humor en su centro de trabajo con sentimientos y sensaciones de baja realización profesional

CONCLUSIÓN

Los objetivos planteados ante dicho trabajo de tesis fueron resueltos de manera precisa y clara uno de los primeros objetivos fue la construcción del marco teórico para tener bases susceptibles para tener un punto de partida fiable cabe mencionar que las teorías presentadas fueron analizadas de manera rigurosa con los cuales se obtuvo:

Los resultados correspondientes al Bienestar laboral mostraron que los trabajadores se sienten, en su mayoría, satisfechos con las condiciones laborales prevalecientes en sus instituciones, lo que podría interpretarse como un buen nivel. De acuerdo con Duro (2005) esto podría considerarse como el reflejo de un buen nivel de logro de esperanzas y de aspiraciones individuales. Sin embargo, existe un porcentaje importante de trabajadores(as) que manifiesta no sentirse conforme con las circunstancias propias de sus centros de trabajo; en consecuencia, su nivel de Bienestar laboral no es el mejor. Especialmente en el factor de bienestar psicosocial de la escala de competencias, en relación con las condiciones a la forma en que perciben los trabajadores el desempeño de su trabajo con un grado de malestar forjando así incompetencia en las labores y las posibilidades de ascender que existen en la institución.

Las instituciones o centros de trabajo no priorizan en la promoción de la calidad de vida los trabajadores lo que podría atentar contra el Bienestar laboral y, consecuentemente, reducir la identificación y el compromiso del trabajador con su que hacer.

Los factores mentales de los(as) encuestados(as) se muestra, relativamente pobre en la escala de expectativas. En el factor de ambiente laboral, las condiciones en que desempeñan su trabajo y su rendimiento. Esto refleja la sensación de falta de arranque en los trabajadores, lo que tiene peso en los factores de efectos colaterales específicamente en la escala de somatización ya que el 57.47% de los trabajadores han padecido dolor de cabeza, seguido de insomnio y tensión muscular. Pareciera evidente que el quehacer del(a) de los

trabajadores esta asocia con altos grados de sobre carga de trabajo y saturación mental, lo que puede atentar contra su salud. A pesar de ello, el grupo encuestado, en su generalidad, no muestra limitaciones importantes para realizar su trabajo a causa de problemas de salud relacionados con su bienestar, se puede afirmar que aunque no haya restricciones orgánicas importantes para desempeñar sus funciones, sí existe un sentimiento importante de falta de bienestar-satisfacción, lo que permite suponer reducciones importantes en la capacidad y calidad del trabajo que desarrolla el(la) trabajador(a).

Un comportamiento similar se observa en la escala de afecto. Al respecto, los resultados encontrados reflejan un nivel aceptable de convicción de control sobre las situaciones y acontecimientos, así como de confianza en la relación con otros. A pesar de esto, también se deja ver cierto grado de incertidumbre asociado a las circunstancias internas y externas propias de cada trabajador(a); así mismo, cierto nivel de desconfianza en relación con las posibilidades que se tienen para superar las situaciones de la vida presente y futura.

Los resultados, igualmente, indican que el sentido propio de la vida, aspecto que se relaciona estrechamente con las actitudes ante la existencia, y que interviene de manera decisiva en la dimensión emotiva y motivacional del sentido de coherencia, se vincula de manera importante con la valoración actual del estado de salud general y con las perspectivas futuras.

Un buen estado de Bienestar laboral, en lo relacionado con el ambiente social y el reconocimiento, se vincula, de manera importante, con la valoración subjetiva de una capacidad física aceptable para desempeñar actividades cotidianas, con la sensación general de buena salud, con la presencia de actitudes positivas ante la vida y con la convicción de control sobre los acontecimientos y la confianza en la relación con otros. Asimismo, el Bienestar laboral, en lo tocante a condiciones infraestructurales, ascenso y remuneración, se relacionó, significativamente, con la capacidad para desempeñar tareas cotidianas desde el punto de vista físico, con el sentimiento de energía y de vitalidad y con la convicción de control y de confianza en la relación con otros. También se

encontró, que el Bienestar laboral, asociado con la cantidad y calidad del trabajo que se realiza y el estimado que se haga de la capacidad funcional para enfrentar la cotidianidad.

Como conclusión general puede afirmarse que aunque los factores mentales de los trabajadores del departamento de recursos humanos de Pemex gas petroquímica básica, en término promedio, aceptable, hay mucho que invertir en programas que fortalezcan bienestar laboral de estos(as) profesionales, máxime la importancia en el desarrollo social y humano. Así mismo, es preciso pensar en las sugerencias y propuestas descritas en este trabajo de tesis.

Probablemente, al promocionar una mejora en los factores mentales que complementan su bienestar laboral, se tendrá como resultado un mejor nivel de satisfacción laboral y, como consecuencia, un mayor compromiso y disfrute del ejercicio profesional.

QUE HARÁ EL PSICÓLOGO INDUSTRIAL

Los psicólogos industriales desempeñan diversas tareas en organizaciones empresariales y lugares de trabajo: en el departamento de personal o recursos humanos, en asesorías para la contratación y selección de personal, en la entrevista y realización de test a los candidatos, en la elaboración de cursos de formación y el mantenimiento de un ambiente laboral adecuado.

Otros investigan para los departamentos de marketing (mercadotecnia) y publicidad de empresas, o directamente para este tipo de agencias;

Por último, también se dedica a investigar la organización metódica del trabajo y a acondicionar el equipo o espacios laborales adaptándolos a las necesidades y potencialidades de los usuarios.

De acuerdo a las necesidades y resultados de los estudios realizados el psicólogo: Incursiona en el estudio de las condiciones que determina una de las actividades de interés central en la vida de la mayoría de la gente: El trabajo.

Para el psicólogo, tomar conciencia de sí mismo y de su responsabilidad social significa la posibilidad de lograr una identidad profesional. No debemos olvidar que, antes que un profesional sigue siendo una persona.

Dada la naturaleza de los problemas que enfrentan los psicólogos, se concibe una realización profesional íntegra, respaldada en un alto nivel de compromiso, conciencia y responsabilidad social.

Estudia la correspondencia entre satisfacción y niveles de eficiencia; la influencia de factores ambientales, y particularmente de la tecnología del trabajo

en la calidad de la vida de laboral; y de los factores motivacionales que aumentan la voluntad y la habilidad humana.

Planea programas y maneja diferentes técnicas de desarrollo organizacional enfocadas a promover el crecimiento, a transformar las actitudes a predecir el rendimiento e incrementar la producción, es el fin común de la interacción de individuo-empresa.

Es muy amplio el campo de aplicación de la psicología laboral ya que se dirige a cualquier individuo o grupo de individuos que realicen una actividad de trabajo. (Catalina Harrsch B. 2005)

PROPUESTA DEACUERDO A LOS DATOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACION PARA QUE REALICE EL PSICOLOGO.

Una buena gerencia de recursos humanos favorece la integración al conseguir que todos los miembros de la organización participen y trabajen unidos en la consecución de un propósito común.

Con el fin de crear un entorno de trabajo ideal para la construcción de procesos de formación, con alto sentido de pertenencia, unido a la satisfacción por trabajar en un entorno sano que les permita crecer permanentemente en todos los sentidos, se propone el diseño de un programas de Bienestar Laboral.

En el cual se pueden desarrollar las siguientes áreas de intervención:

- ✚ Ser integrador de varias dimensiones, tales como lo físico, lo emocional, lo cognoscitivo, lo espiritual, lo operativo.
- ✚ Talleres para el fortalecimiento de las competencias individuales de los trabajadores.
- ✚ Desarrollo de proyectos de vida.
- ✚ Realizar programas preventivos en manejo de riesgos psicosociales.
- ✚ Medición de clima organizacional con una periodicidad no mayor a dos (2) años. Sondeos de intereses y expectativas de los trabajadores.
- ✚ Estudio de perfiles de los puestos de trabajo, con análisis de sus características.
- ✚ Establecimiento de un plan de incentivos territorial, en el cual se reconozca el desempeño individual, el trabajo grupal, la investigación y el desarrollo de proyectos en pro del desarrollo y crecimiento laboral.

✚ Talleres en Habilidades Gerenciales, tales como liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, toma de decisiones y otros temas relacionados.

✚ Reuniones periódicas de Grupos Primarios entre directivos y colaboradores, en los cuales además de tratar temas laborales, se incluyan contenidos de formación que fortalezcan la comunicación y el trabajo en equipo.

GLOSARIO

Afecto: Término amplio, utilizado para denotar cualquier variedad de experiencia o de concomitantes emotivos; Estado de ánimo de agrado o desagrado denotan cualidades sentimentales específicas.

Alineación: Alteración temporal o permanente de la razón y de los sentidos.

Bienestar: Un estado que provisiona buena posición económica y una vida próspera; Un estado de gran satisfacción y gozo; Una buena salud física y psíquica.

Biopsicosociales: Es un modelo o enfoque participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico, el psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y los factores sociales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana.

Bondad: El valor de la bondad es una inclinación natural a hacer el bien, con una profunda comprensión de las personas y sus necesidades.

Capacidad: Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Certidumbre: Sustantivo femenino. Certeza conocimiento seguro de la verdad de algo.

Claridad: Lucidez mental que permite comprender o percibir ideas, sensaciones.

Competencia: Son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades, pensamiento, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito

personal, social y laboral.

Confianza: Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

Confusión: Es la disminución de la actividad consciente. Puede tratarse de la pérdida de orientación o de memoria, de una ligera obnubilación o de un estado de estupor.

Desesperanza: Estado de pérdida de la motivación y la esperanza de alcanzar los sueños; la renuncia a toda posibilidad de que las cosas salgan bien, se resuelvan o mejoren.

Desgaste: Pérdida de fuerza y entereza.

Dificultad: La palabra dificultad proviene del término latino *difficultas*. El concepto hace referencia al problema, brete o aprieto que surge cuando una persona intenta lograr algo. Las dificultades, por lo tanto, son inconvenientes o barreras que hay que superar para conseguir un determinado objetivo.

Efecto colaterales: Toda reacción o consecuencia provocada por una acción. Reacción adversa.

Eficacia: Del latín *efficacia*, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Escala Likert: También denominada método de evaluaciones sumarias es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales.

Esperanza: Actitud o sentimiento que tiene una cualidad hedónica mixta, caracterizada por idea del feliz resultado de sucesos futuros.

Éxito: Con origen en el término latino *exitus* (“salida”), se refiere al efecto o la consecuencia acertada de una acción o de un emprendimiento.

Expectativas: Se conoce como expectativa (palabra derivada del latín *expectatum*, que se traduce como “mirado” o “visto”) a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito.

Facilidad: Disposición o capacidad para hacer, entender o conseguir una cosa con poco esfuerzo o trabajo.

Feedback: (Es retroalimentación) es el proceso mediante el cual se realiza un intercambio de datos, informaciones, hipótesis o teorías entre dos puntas diferentes. Este término puede, así, aplicarse tanto a situaciones sociales como también a situaciones científicas, tanto biológicas como tecnológicas

Fracaso: Falta de éxito o resultado adverso.

Frustración: Es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual. Cuanto mayor es la obstrucción y la voluntad, mayor también será probablemente la frustración.

Impotencia: Se refiere a la incapacidad o falta de poder para realizar o hacer algo.

Incapacidad: Falta de aptitudes físicas o mentales de una persona para ejercer determinadas funciones.

Incertidumbre: Es la duda o indecisión.

Incompetencia: Término que indica ineficacia de un sujeto o sistema frente a su universo y tiene varias acepciones, social, económica, sistémica e incluso es aplicable a lo natural.

Ineficiencia: Persona o objeto que no tiene la capacidad y cualidad de actuación para lograr el cumplimiento de objetivos determinados.

Insatisfacción: Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad.

Insensibilidad: El estado de ánimo en que una persona no siente inclinación ni rechazo hacia otro sujeto, un objeto o un asunto determinado. Puede tratarse de un sentimiento o una postura hacia alguien o algo que se caracteriza por resultar positivo ni negativo.

Intranquilidad: *s. f.* Estado de agitación, preocupación o nervios.

Inutilidad: Adj. y m que no es apto para desempeñar alguna función o actividad.

Irracionalidad: Adj. Que no es racional o que no tiene capacidad de pensar o razonar.

Iso-9000: ISO 9000 designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Maldad: Es la capacidad moral de hacer o intentar cualquier acto inapropiado que produzca daño o dificultades a otras personas.

Malestar: Conjunto de cambios emocionales estrechamente relacionados con un

evento, circunstancia o suceso, y que no puede agruparse en un padecimiento sintomático porque no reúne los criterios propuestos. La persona experimenta su condición con "incomodidad subjetiva".

Motivación: Conjunto de motivos que intervienen en un acto electivo, según su origen los motivos pueden ser de carácter fisiológico e innatos (hambre, sueño) o sociales; estos últimos se adquieren durante la socialización, formándose en función de las relaciones interpersonales, los valores, las normas y las instituciones sociales.

Optimismo: Proviene del latín "*optimum*": "lo mejor". El optimismo es una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión frente a las adversidades.

Pesimismo: Disposición anímica o un estado de ánimo en virtud de los cuales el sujeto percibe *sub ratione mali* (bajo la razón de mal) todos los fenómenos que le rodean.

Potencia: Del latín *potentia*: "poder, fuerza" o capacidad para conseguir algo.

Racionalidad: Mecanismo de defensa gracias al cual el sujeto evita la frustración mediante un razonamiento. La racionalización distorsiona la realidad para justificar prejuicios y fracasos.

Salud mental: Estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural, lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.

Satisfacción: S.F Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Saturación mental: Estado de rechazo nervioso y fuertemente emocional de una tarea o una situación repetitiva, donde se experimenta una sensación de no avanzar o no llegar a ninguna parte.

Sensibilidad: Facultad que nos permite conocer a través de los sentidos. También se utiliza como propensión de los seres humanos a ser afectados por determinados sentimientos como la ternura o la compasión.

Somatización: Proceso por el cual se transforman o convierten problemas emotivos en síntomas somáticos (relativo al cuerpo).

Tranquilidad: *s. f.* Estado de serenidad y sosiego que siente una persona o que domina un determinado lugar o situación. Calma, quietud.

Utilidad: *s. f.* Capacidad que tiene una persona, cosa de servir o de ser aprovechada para un fin determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Sintés, R.:(2001) Temas de Medicina General Integral. Cap 2. Editorial de Ciencias Médicas. La Habana.

Álvarez, J. L. y Páez, D. (1996). Psicología social de la salud mental. En J. L. Álvarez, A. Garrido y J. R. Torregrosa (Eds.), Psicología social aplicada (pp. 381-407). Madrid: McGraw-Hill

Amérigo, M.; Aragonés, J.I. y Corraliza, J.A. (eds.) (1981), El comportamiento en el medio natural y construido. Mérida: Agencia de Medio Ambiente.

Argyle & N. Schwartz (Eds.) 1992, Subjective Well-Being. An Interdisciplinary Perspective. Oxford, England: Pergamon Press.

Basabe, N. (2004). Salud, factores psicosociales y cultura. En D. Páez, I. Fernández, S. Ubillos & E. Zubieta (Coords.). Psicología Social, Cultura y Educación. Madrid: Pearson Educación. Págs. 891-913.

Boje, T. (1999), Sexo, Estado de Bienestar y el Mercado de Londres, Routledge.

Bradburn, N (1996) Estructura psicológica dentro del área del trabajo, Chicago Aldine.

Bravo, M.J., Peiró, J.M. & Rodríguez, I.(1996). Satisfacción Laboral. En J.M. Peiró & F.Prieto (Eds.), Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. 2 (pp. 343-397).BRODSKY, C.M. (1996).

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. 1º edición. México: Trillas.

Campbell, D. T. (1981). La investigación científica y las ciencias sociales (págs.453 a 501). San Francisco: Jossey-Bass.

Casales, 2003: Psicología Social. La Habana: Editorial Félix Varela.

Catalina Harrsch Bolado 2005, Identidad del psicólogo.4ta Edición 2005, Editorial Pearson Educación.

Chogyam Trungpa, (2007) Psicología budista, Editorial Kairós, Tercera Edición.

Cofer, Maslow, A. H. (2000). Motivación y personalidad. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Coleman Daniel, (2008/2009) Sabiduría emocional, Editorial Kairós.

Dejours, C.H. (1990). Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la Psicopatología del trabajo. Buenos Aires: Editorial Humanista.

Diener, E. (1994). El bienestar subjetivo. Intervención Psicosocial, 3, 67-113.

Echebarria, Páez, (1989): Emociones: perspectivas psicosociales. Editorial Fundamentos, Madrid

Fidalgo, y Pérez J.1996 Test de salud total de langner-Amiel: Su aplicación en contexto laboral. Madrid

Fierro A, (2000). La vida feliz, Málaga: Aljibe.

Galaz, F. (2002). La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública. La realidad institucional bajo la lente del profesorado. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

Godoy, J. F. (1999). Psicología de la salud: delimitación conceptual. En M.A. Simón (Ed.), *Manual de Psicología de la Salud. Fundamentos, metodología y aplicaciones* (pp. 39-70).

Gosta Esping Andersen 1990, Los tres mundos del capitalismo del bienestar, Edición reimpresa Editor

Harris, T. L. y R. E. Hodges (ed.): Un diccionario de la lectura y términos relacionados, Newark, Delaware: IRA, 1981.

Hernández Sampieri et al 2006, Metodología de la Investigación · Libros 11:48 · Metodología de La Investigacion_4ta Edición sampieri 2006.

Hodgets, R y Atman S. (1981). Comportamiento en las organizaciones. México: McGraw-Hill.

Keyes, C. (1998). El bienestar social. Trimestral Psicología Social, 61,121-140

Kolb, D. A. 1984. El aprendizaje por experiencia: la experiencia como fuente de aprendizaje y desarrollo. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Lewis, J. (1998), Género, Asistencia Social y Bienestar, Aldershot, Ashgate.

Lloret, S. y V. González-Romá (1994): «Salud, salud mental y bienestar psicológico» en GONZÁLEZ-ROMÁ, V.(ed.) (1994): La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental.

Maslow, Capra, Crof, Wilber, Das, Tart, Goleman y otros. Más allá del ego, Editorial Kairós.7ª edición.

Maurer, T, Weiss, M, y Barbeite, F. (2003). Un modelo de la participación en el aprendizaje relacionado con el trabajo y las actividades de desarrollo: los efectos de las variables individuales, situacionales, motivacionales y la edad. *Psicología Aplicada*, 88 (4), 707-724.

McClelland, D. (1996). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.

Michalos, A. C. (1999). Discrepancia Múltiple en la investigación de indicadores sociales. En tres décadas de progreso, *psicológicos Boletín* 125 (2), 272-302.

Rosen, G. (1972). *La evolución de la medicina social*. Manual of Medical Sociología, Nueva Jersey: Prentice Hall.

Roth, A.E., 2000 "Individual Rationality and Nash's Solution to the Bargaining Problem," *Mathematics of Operations Research*, Vol. 2, February 1977, 64-65. Reprinted in *Critical Perspectives on Game Theory*, Yanis Varoufakis, editor, Routledge.

Ryff, C. (1989). Saber lo es todo, *Exploraciones sobre el significado de bienestar psicológico*. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 57, 1069-1081.

Ryff, C. y Keyes, C. (1995). La estructura del bienestar psicológico revisado. *Diario de la personalidad y la psicología social*, 69 (4), 719-727.

Ryff, C.y Keyes, C. (1995). La estructura del bienestar psicológico de *Personalidad y Psicología Social*, 69, 719-727 .. Keyes, CLM y López, SJ.

Sainsbury, D. (1999), *el género y los regímenes de bienestar*, Oxford, Oxford University Press

Sánchez, F. (1996). *La actividad física orientada hacia la salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.

Santos, R. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Revista española de investigaciones sociológicas*, 92, 14-44.

Schneider, B., ed. (1990). *Clima y Cultura Organizacional*. San Francisco: Jossey-Bass.

Schultz, 1981 *Psicología Industrial*. México: Interamericana 37-41.

Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116.

Vilagut G, Ferrer M, Rajmil L, Rebollo P, Permanyer-Miralda G, Quintana JM, et al. El cuestionario de salud SF-36 español: una década de experiencia y nuevos desarrollos. *Gac Sanit* 2005; 19: 135-50.

Vilagut, G., Ferrer, M., Rajmil, L. & Rebollo, P. (2005). El cuestionario de salud SF-36 español: una década de experiencia y nuevos desarrollos. *Gaceta Sanitaria*, Vol. 19, Nº. 2, 1-16.

Warr, P. (1987). *Trabajo, el desempleo y la salud mental*. Oxford: Clarendon Press. *Psicología del trabajo*.

REFERENCIAS DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Arón y Milicia 2000 desgaste profesional y clima social. *Revista latino americana de psicología*.

Casullo, M. M. y Castro-Solano, A. (2000). *Evaluación del Bienestar Psicológico*. *Revista de Psicología*, XVIII (2), 37-68.

González-Romá, V. (1994). *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*. Valencia: Nau Llibres. *Revist*

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 26, n.º 2, 2010 -
Págs. 157-170

Russell, J. A. (1979) es el espacio afectivo bipolar. Revista de Personalidad y
Social Psicología, 37, 345-356.

Russell, J. A. (1980) Un modelo circuplejo del afecto. Revista de Personalidad
y Psicología Social, 39, 1161-1178.

Zevon, MA y A. Tellegen (1982): «La estructura de cambio de estado de ánimo:
Un ideográfico / homotético análisis », Revista de Personalidad y Psicología
Social, 43, 111-22.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

<http://Srhl.pemex.com//subdirecciongeneralderecursos humanos8:00am>

<http://www.budismotibetano.net/portal/index.php/foro-topmenu-133?func=view&catid=3&id=15706> 11:07 am

http://www.isepclinic.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1517%3Alosfactores-protectores-de-la-salud-mental-la-clave-para-tener-la-psiquesana&catid=9%3Apsicologiaadultos&Itemid=173&lang=es 10:30 am

ANEXO 1

Cuestionario de Bienestar Laboral General

Sexo _____ Edad _____

Puesto _____

**Factor de Bienestar Psicosocial
Escala de Afectos**

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Escala de Competencias

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Escala de Expectativas

Instrucciones: Rodee el número elegido

Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

En mi trayectoria laboral:

Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
La cordialidad de mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación de decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi satisfacción en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7

Factor de Efectos Colaterales

Escala de Somatización

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

Trastorno digestivo	1	2	3	4	5	6	7
Dolor de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Desgaste

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

Sobrecarga de trabajo					1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional					1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico					1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental					1	2	3	4	5	6	7

Escala de Alineación

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

Mal humor					1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional					1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado					1	2	3	4	5	6	7
Frustración					1	2	3	4	5	6	7
