



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
PROFESORES EN EDUCACIÓN BÁSICA**

TESÍS

Que para obtener el Título de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Presenta:

**LIZETTE ARIANA ARIZMENDI AVILA
KARINA ZULEIMA ESCUDERO ROJAS**

Directora: Lic. XOCHITL MERCEDES MUÑOZ PERTIERRA

Revisora: Lic. MIRNA ROCIO ONGAY VALLE





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIA KARINA

A MIS PADRES

MAMI

Por hacer de mí una persona responsable y sobre todo muy persistente, por darme las bases para lograr mis objetivos. Este logro es tanto tuyo como mío ya que participaste al motivarme, al decirme “vamos hija tu puedes”, esperarme despierta y preguntar “¿cómo te fue?”, hasta ayudarme a cuidar a José sin importar el horario. Sé que eres un gran ejemplo, ya que eres una gran madre que educo unos grandes hijos que no se dan por vencidos y luchan por lo que quieren. Gracias mami por ser incondicional y apoyarme hasta el final. TE QUIERO MUCHO

PAPI

Tu apoyo y sobre todo tu confianza en mí son los motivantes que tuve para poder terminar mi licenciatura, recuerdo cuando decías “no te duermas tan noche” sin saber que esa noche no dormiría, sé que hacías un sacrificio al madrugar y llevarme al camión para que encontrara lugar, pero lo hacías por que querías y quieres lo mejor para mí. Gracias papi por estar conmigo hasta el final, ser incondicional y sobre todo creer en mí. Sé que esta es mi mejor herencia ya que me diste las bases para llegar hasta aquí y te lo agradezco infinitamente. TE QUIERO MUCHO

ESPOSO

Lalito gracias por apoyarme, por comprenderme, escucharme cuando las cosas no iban bien, esas palabras de ánimo y los abrazos para reconfortarme los valoro muchísimo. Sé que este largo camino lo caminamos juntos de la mano dándonos fuerza y sobre todo amor. Gracias por ser un excelente esposo y padre. TE AMO

HIJO

José gracias por darme la fuerza y la paciencia ya que fuiste mi motivo para poder lograr este objetivo, el separarme de ti para hacer la tesis, los desvelos provocados al dejarte con tu abuelita, y recibirme con un fuerte abrazo acompañado de una sonrisa. Todo este sacrificio es para ser tu ejemplo a seguir y sobre todo darte una excelente calidad de vida TE AMO mi niño. Gracias por hacerme la mamá más feliz del mundo.

HERMANOS

Ustedes participaron en esta trayectoria junto conmigo desde decir “quieren estudiar”, llevarme a la facultad muy temprano, hasta ayudarme con algunas actividades y algunas veces decir “Kari se te va hacer tarde”. Gracias por motivarme en toda mi trayectoria los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD

Por permitirme pertenecer a la Facultad de Psicología y darme las bases para ser una profesionalista.

MI COMPAÑERA DE TESIS

Por lograr concluir la tesis, y no darnos por vencidas ya que el camino fue muy largo, acompañado de grandes obstáculos pero siempre con la frente en alto para tomar las mejores decisiones.

Gracias Liz

DIRECTORA Y REVISORA DE TESIS

Gracias por creer en nosotras y no dejarnos en este largo trayecto.

SINODALES

Por su tiempo y por sus correcciones oportunas

Para perfeccionar nuestra tesis.

DEDICATORIA LIZETTE

A MIS PADRES

Tantas cosas por las cuales darles las gracias, pero brevemente e importante, por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para lograr mis objetivos, por motivarme directa o indirectamente a ser una mejor persona tanto en lo personal como en lo profesional, por hacerme ver que las cosas nunca se obtienen fácilmente y que incluso en ocasiones es difícil pero importante aprender hacer las cosas por ti misma sin tener que depender de nadie. Gracias por todo lo que se han esforzado en darme a lo largo de mi vida. Gracias por esos viajes tan largos cada semana para poder continuar con mi tesis, por su amor, tiempo, paciencia para cuidar de mi hijo que es mi mayor tesoro, e incluso por compartir madrugadas con su nieto hermoso que los ama mucho.

GRACIAS POR SER PARTE DE ESTA GRAN META, LOS QUIERO INFINITAMENTE Y VALORO COMO PADRES.

A MI ESPOSO E HIJO

A mi hijo mi gran bendición, mi motor para dar lo mejor de mí y ser su ejemplo a seguir, por regalarme grandes sonrisas las cuales me inspiraron a continuar y no renunciar a mi titulación, por enseñarme tantas cosas y aprender día con día. Gracias hijo por permitirme ser tu mamá, te amo inmensamente, siempre cuidare de ti y trabajaremos todos los días por ser unos grandes padres para ti. A mi esposo por nunca dejarme de apoyar incluso en los peores momentos tanto económicos como de pareja, por comprender y entender lo que implicaba continuar con mi titulación, por escucharme, aconsejarme, pero sobre todo por aguantar mis peores momentos y amarme de la misma manera que yo lo hago de aquí al infinito, porque no existe un número, gracias por ser un gran esposo y padre, por tu gran esfuerzo día con día, por eso y muchas cosas más TE AMO, GRACIAS MIS AMORES.

A MI FAMILIA

A mis hermanos, cuñadas y sobrinos los quiero mucho, por apoyarme de una u otra manera cuando lo solicite, por siempre preguntar durante más de un año como iba mi tesis, eso me ayudo a decir si se puede y llegar al día anhelado, por brindarme su confianza, sonrisas y cariño honesto para con ahora mi familia, mi hijo y esposo, a mis chiquitines hermosos traviesos que divierten y cuidan como hermanos a los bebés. GRACIAS.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD

Por la gran oportunidad que me brinda de poder disfrutar de cada espacio que nos ofrece, disfrutar la imagen que nos brinda como su nombre lo dice Ciudad Universitaria, llena de tanta cultura y grandes espacios académicos.

A LA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y PROFESORES

Por ser parte de la gran matrícula de alumnos que la conforman, a los profesores desde mi inicio hasta este momento en mi tesis por llenarme de conocimientos y sabiduría para ser una gran académica y profesionalista simplemente porque tengo el gran honor de ser hecha en esta gran facultad.

A MI COMPAÑERA DE TESIS, DIRECTORA, REVISORA Y SINODALES

Por iniciar y terminar juntas nuestra tesis, por su comprensión que a pesar de todos los obstáculos pudimos superarlos y continuar hasta llegar a la meta. ¡¡Gracias Kari!!

Gracias a mi directora, revisora y sinodales por sus oportunas correcciones para este gran proyecto, por su tiempo dedicado y por nunca dejarnos en este largo trayecto.

INDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| Capítulo I Estrés..... | 5 |
| 1.1 Antecedentes del estrés..... | 5 |
| 1.2 Definiciones del estrés | 6 |
| 1.3 Estrés laboral | 7 |
| 1.4 Causas que generan el estrés | 7 |
| 1.5 Tipos de estrés..... | 10 |
| 1.6 Consecuencias del estrés laboral. | 11 |
| 1.7 Como reconocer el estrés en el trabajo | 12 |
| 1.8 Costos del estrés | 13 |
| 1.9 Efectos del estrés sobre el desempeño y la productividad | 15 |
| 1.10 Beneficios del estrés | 16 |
| Capítulo II Empleo, estrés y salud..... | 19 |
| 2.1 Trabajo..... | 20 |
| 2.2 Tipos de trabajadores y contratos de trabajo..... | 20 |
| 2.3 Empleados de confianza | 21 |
| 2.4 Salud en el trabajo | 23 |
| 2.5 Estrés en los dirigentes de la empresa (pública y privada) | 24 |
| 2.6 Investigaciones sobre el estrés laboral | 26 |
| Capítulo III Satisfacción Laboral..... | 29 |
| 3.1 Antecedentes de satisfacción laboral..... | 29 |
| 3.2 Definiciones de satisfacción laboral..... | 30 |
| 3.3 Teorías de la Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral. | 31 |
| 3.4 Satisfacción en el trabajo..... | 36 |
| 3.4.1 La Teoría de McGregor | 37 |
| 3.4.2. La teoría Z..... | 38 |
| 3.4.3. Las teorías de las expectativas | 39 |

| | |
|---|----|
| 3.4.4. Teoría de la Satisfacción en el Trabajo o Teoría de los Factores de Herzberg | 41 |
| 3.5 Características personales y satisfacción en el trabajo..... | 42 |
| 3.6 Medición de la satisfacción laboral..... | 45 |
| 3.7 Investigaciones sobre satisfacción laboral | 50 |
| Capítulo IV Metodología | 52 |
| Capítulo V Resultados..... | 59 |
| Capítulo VI Discusión y Conclusión..... | 68 |
| 6.1 Discusión | 68 |
| 6.2 Conclusión | 71 |
| LIMITACIONES | 73 |
| SUGERENCIAS | 73 |
| REFERENCIAS..... | 74 |
| ANEXOS | 79 |

RESUMEN

La presente investigación se efectuó con el fin de evaluar la relación entre estrés y satisfacción laboral en Profesores de nivel básico. Para dicha investigación se tomó una muestra de 100 Profesores de Escuelas pertenecientes al Gobierno del Estado de México.

Utilizando los instrumentos SWS-Survey y la Escala de Satisfacción Laboral, los resultados obtenidos en esta investigación fueron estadísticamente significativos ya que mientras la satisfacción laboral aumenta, el estrés disminuye por lo que se determina que existe correlación entre apoyo en el trabajo y satisfacción laboral, se concluye que hay un resultado significativo en donde a mayor apoyo en el trabajo, existirá satisfacción y por lo cual el desempeño laboral es favorable, por lo tanto la satisfacción laboral va en aumento y los niveles de estrés bajan, obteniendo mayor rendimiento por parte de los docentes y al mismo tiempo beneficiando a los alumnos otorgando preparación educativa de calidad.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el magisterio se enfrenta a grandes retos por lo cual para ella es favorable que los trabajadores se encuentren en excelentes condiciones para poder dar resultados favorables para la empresa, por lo cual esta investigación se enfoca en el estrés y la satisfacción.

El estrés y la satisfacción laboral en profesores de nivel básico es tema de gran impacto social, a lo largo del tiempo se han realizado diversas investigaciones para poder determinar si existe o no en dichas poblaciones, que es lo que lo conlleva, ¿cómo afecta?, no solo a los profesores sino también en los alumnos viéndose perjudicado su nivel de adquisición de conocimientos.

El estrés y la satisfacción laboral es un tema de gran importancia para el estudio de la psicología ya que en ella se involucran las actitudes y los sentimientos de cada persona hacia un ambiente laboral donde pasa la mayor parte de su vida, lo cual repercute en su bienestar mental y emocional.

La satisfacción puede significar mejor calidad de vida, mejor salud mental y física para las personas que realizan cualquier tipo de trabajo.

Hablando del estrés podemos decir que existen trabajos que produzcan, mayor o menor estrés que otros, pero debemos de tomar en cuenta que el impacto del estrés en cada persona es diferente. Por lo cual la satisfacción y el estrés van de la mano, ya que si el profesor se encuentra motivado y tiene un buen manejo del estrés su productividad será mejor.

El objetivo general en esta investigación es saber la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en profesores de nivel básico.

Al respecto, el concepto estrés fue introducido por Seyle (1984) en el ámbito de la salud, el cual se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del

organismo y éste reacciona de manera extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio.

La definición de estrés laboral por Hernández (2010) “siente que existe un desequilibrio entre lo que se exige y los medios con los que cuenta para satisfacer dichas exigencias” (p. 32).

Existen muchas causas que generan el estrés ya sea poca autoestima, imposibilidad de poder ejecutar sus labores, la relación con los compañeros e incluso la mala relación con la familia, así como la sobre carga o infra carga de trabajo, la misma indisciplina de los estudiantes o la baja motivación de los mismos por mencionar algunas.

Como bien se sabe existen diferentes tipos de estrés de los cuales se encuentra el eustrés que es un tipo de estrés positivo y resulta estimulante, aporta energía y entusiasmo (Jarne, 2010). Por otro lado se encuentra el distrés que es nocivo para el organismo ya que supone un estado de tensión constante sin relajación (Gil-Monte, 2011).

Las consecuencias del estrés laboral se pueden manifestar de diferentes formas como lo son las respuestas fisiológicas, sudoración y taquicardia. Otras consecuencias son la mala relación interpersonal, insatisfacción y problemas con las organizaciones en este caso las escuelas.

Para Argibay (2006, citado en Trujillo, 2012) el trabajo es necesario para sobrevivir y asegurar las condiciones materiales, es decir, su mayor objetivo es satisfacer las necesidades de los trabajadores para poder tener una vida digna.

El tema de la satisfacción laboral nos ayuda a entender cómo es que los niveles de estrés pueden bajar y favorecer nuestra calidad de vida.

En la actualidad algunas empresas consideran que la estrategia de medir la satisfacción laboral representa para el empleado un tipo de comunicación

descendente y una oportunidad de expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral.

Luthans (2001) la define como: “un resultado de la percepción de los trabajadores de que también su trabajo los provee de esas cosas que se consideran importantes” (p. 230).

En su teoría motivacional Maslow (1991) sugiere que las personas son poseedoras de una tendencia intrínseca y positiva al crecimiento o auto perfección, que incluye tanto los motivos de carencia como los motivos de crecimiento o desarrollo.

En 1993 Schultz menciona que en la satisfacción laboral los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia como son las siguientes características personales como la edad, personalidad entre otras.

Con la colaboración de 100 profesores de nivel básico se aplicaron los cuestionarios correspondientes a dicha investigación para poder determinar si existe o no relación entre estas dos variables.

Los resultados fueron significativos y se demostró que mientras la satisfacción laboral incrementa el estrés disminuye ya que se obtendrá mayor rendimiento por parte del docente y al mismo tiempo el alumno se verá beneficiado, se recomiendan próximas investigaciones para poder mejorar aún más el sistema educativo, promover cambios sociales y culturales que contribuyan a fomentar un país con mejor nivel educativo.

Capítulo I Estrés

1.1 Antecedentes del estrés

Etimológicamente hablando, como la palabra derivada del latín “stringere”, que significa “provocar tensión”. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XVI y a partir de entonces se empleó en diferentes contextos.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Selye (1984). En la actualidad, es uno de los términos más utilizados en la vida diaria, ya que todos sino es que la mayoría de la sociedad la han padecido.

De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y este reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio.

Ivancevich y Mattenson (1989, citan que fue Walter y Cannon, 1932) quien adoptó el término estrés y en sus estudios habló sobre los niveles críticos del estrés definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (p. 32)

El término estrés se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

La mayoría de investigadores han encontrado que las relaciones tanto positivas como negativas, incluyen aspectos individuales y diferencias culturales, estos factores son los que pueden determinar que un hecho, sea sin trascendencia para una persona y que para otras desencadene respuestas violentas; ya que ambos factores suponen cambios que exigen adaptarse a nuevas circunstancias.

1.2 Definiciones del estrés

Lazarus y Folkman (1984, citado en Samuelli, 2012), definen el estrés laboral como una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por éste, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Es decir, el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las capacidades de la persona para enfrentarlas. Desde la perspectiva psicológica, el Modelo Transaccional del Estrés (Lazarus y Folkman, 1984 en Samuelli, 2012), es considerado un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia. Este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003, en Samuelli, 2012).

El estrés laboral se puede definir en general como un estado de tensión personal o displacer, al respecto Hernández (2010) cita lo siguiente “siente que existe un desequilibrio entre lo que se le exige y los medios con los que cuenta para satisfacer dichas exigencias” (p. 32).

Como lo mencionaron French, Rogers y Cobb (1974, citado en Turcotte, 1986), definen el estrés como una discordancia entre las habilidades de una persona y las exigencias de su tarea, por un lado y por el otro, como una discordancia entre las necesidades de la persona y las que puede satisfacer a través del entorno. Tomando desde este mismo sentido McGrath (1976, citado en Turcotte, 1986), dice que existe un estrés potencial cuando la situación de contexto crea exigencias que van más allá de la capacidad y los recursos de una persona que debe enfrentarse a esto en condiciones que implican diferencias sustanciales entre las recompensas esperadas y los costos del logro de estas demandas, en comparación con aquella que no se logran.

1.3 Estrés laboral

El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias, el cumplimiento del horario del trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los colegas, la falta de perspectivas de progreso profesional y la insatisfacción personal no solo acaban con el buen humor de las personas sino que también provocan estrés en el trabajo.

Las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales. Las ambientales abarcan toda una serie de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo, incluyen la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, un ejemplo de esto es el ruido de las máquinas en una fábrica, es lo que produce un alto índice de estrés.

Las causas personales abarcan una serie de características individuales ya que ante una misma situación, las personas reaccionan de diferente manera ante los factores ambientales (ejemplo: mala relación con los compañeros de trabajo) que provocan el estrés.

El estrés en el trabajo provoca serias consecuencias tanto para el colaborador como para la empresa u organización. (Chiavenato, 2009)

1.4 Causas que generan el estrés

Hay varios aspectos del trabajo, los denominados “estresores”. Los psicólogos distinguen dos clases: sobrecarga cuantitativa y sobrecarga cualitativa.

La sobrecarga cuantitativa es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo. Se trata de una causa evidente de estrés, las enfermedades

relacionadas de ese tipo, son la tensión emocional e incluso excesivo consumo de alcohol con poca autoestima.

La sobrecarga cualitativa consiste en la dificultad excesiva del mismo, esto es cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar sus labores. Incluso los que están muy bien dotados se encuentran a veces en una situación donde no pueden afrontar las exigencias que les impone su trabajo. (Schultz, 1993)

A continuación se mencionan diversas causas que generan el estrés:

El Dr. Jarne, (2010) menciona algunas causas que generan estrés las cuáles son:

- Relacionadas con el contexto del trabajo.
- Poca comunicación, bajo niveles de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal, falta de definición de los objetivos.
- Estancamiento de la carrera e incertidumbre con una promoción inferior o superior a la correspondiente, bajo salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo.
- La relación hogar-trabajo genera muchos conflictos ya que hay poco apoyo en el hogar y problemas derivados de una doble carrera.
- Existe una sobre carga o infra carga de trabajo, horarios imprevisibles y largas jornadas de trabajo.

Los elementos estresantes pueden darse tanto fuera como dentro del trabajo, y por tanto pueden afectar a toda la familia. El modelo de Cooper (1986, citado en Cherlyl y Travers, 1997) incluye los siguientes factores:

- a) Presiones intrínsecas al trabajo, como las condiciones laborales, físicas, el nivel de participación y toma de decisiones y el volumen del trabajo;
- b) La función dentro de la organización, la antigüedad del papel a desempeñar y los niveles y tipos de responsabilidad;
- c) El desarrollo de la carrera, la presencia de un exceso o defecto de promoción, una posible falta de seguridad laboral;

- d) La estructura y el clima de la organización; estos factores estresantes pueden ser los que restringen las conductas, es decir: la política-cultura de la organización y el modo en que los individuos interactúan con ellas. Los rasgos más concretos incluyen el nivel de participación y compromiso en la toma de decisiones;
- e) La relación entre el trabajo y el hogar, esto hace referencia a las presiones derivadas de la falta de armonización entre las exigencias del trabajo y las de la familia o sociedad, lo cual puede entenderse como una invasión de un área de la vida en otra.

Kyriacou (1981 citado en Manassero, 2003), considera que la mayoría de las causas encontradas se pueden agrupar en 6.

1. Baja motivación de los estudiantes.
2. Indisciplina de los estudiantes.
3. Condiciones del trabajo deficientes.
4. Presiones del tiempo.
5. Bajo estatus profesional.
6. Conflicto con los colegas.

De la Gandara, de Dios García y Fuentes (1998, citado en Manassero, 2003) mencionan 2.

1. Extra-organizacional
2. Intro-organizacionales: del ambiente físico, individuales (conflicto y ambigüedad de rol, sobre carga de trabajo, desarrollo de la carrera); grupales, falta de cohesión del grupo, escaso apoyo social; conflicto intergrupales, y organizacionales (características de la tarea, tecnología, liderazgo).

1.5 Tipos de estrés

- Eustrés.

Es un tipo de estrés positivo, que resulta estimulante y aporta vitalidad, energía y entusiasmo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Por ejemplo, practicar un deporte que le gusta o afrontar algún reto que considera excitante. (Jarne, 2010)

Por lo tanto, este tipo de estrés es adaptativo y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.

- Distrés

Es nocivo para el organismo debido a que supone un estado de tensión constante, sin periodos de relajación. El individuo no puede controlar la duración y tiene carácter crónico y un efecto nocivo acumulativo en el organismo. (Gil-Monte, 2011)

- Estrés agudo.

Es un tipo de estrés intenso y de corta duración, que produce sentimientos de malestar e incomodidad. Es distinguido por ansiedad y por síntomas disociativos después del estresor traumático. Por ejemplo, un imprevisto en el trabajo que no sabemos cómo afrontar ni cómo solucionar, pero que es de corta duración. (Sue, D., Sue, D.W., y Sue, S. 2010).

- Estrés crónico.

Es un estado prolongado de estrés que dura semanas, meses o incluso años.

Produce sentimientos de malestar, hace aumentar los niveles de hormonas del estrés y puede acabar produciendo enfermedad física.

Además del distrés, estrés agudo y estrés crónico, existen otros dos tipos de estrés:

- **Hiperestrés.**

Sucede cuando una persona se ve sometida a un estrés mayor del que puede soportar. La persona se siente sobrecargada y abrumada y llega un momento en que cualquier pequeño suceso puede provocarle una reacción emocional extrema. Es un estrés peligroso y deberían tomarse medidas para reducirlo enseguida porque puede tener serias repercusiones físicas y psicológicas.

- **Hipoestrés.**

Es lo opuesto al hiperestrés; es decir, consiste en una cantidad insuficiente de estrés en la vida de una persona que hace que se sienta aburrida y vacía constantemente. Por ejemplo, una persona que tiene un trabajo simple y repetitivo, como un trabajador de una cadena de montaje puede sentir hipoestrés. Produce falta de motivación, falta de inspiración y un estado de ánimo deprimido. (Jarne, 2010)

1.6 Consecuencias del estrés laboral.

En una respuesta fisiológica existen varios componentes que se desencadenan del estrés los cuales son taquicardia, existe un aumento de la tensión arterial y muscular, hay sudoración, se altera el ritmo respiratorio, hay sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas etc.

En un nivel del sistema cognitivo hay sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control etc.

De acuerdo al sistema motor pueden existir temblores, se expresan de manera rápida, hay tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como lo es tabaco y el alcohol, etc.

“El estrés no es necesariamente disfuncional. Algunas personas sometidas a un poco de presión trabajan bien y son más productivas cuando mantienen el enfoque de alcanzar metas, un nivel moderado de estrés conduce a mayor creatividad en una situación competitiva que requiere de nuevas ideas y soluciones” (Chiavenato, 2009, p.478).

El estrés en el trabajo provoca serias consecuencias, tanto para el colaborador como para la organización. Las consecuencias humanas del estrés incluyen ansiedad, depresión, angustia y varias secuelas físicas, como males gástricos y cardiovasculares, dolor de cabeza, nerviosismo y accidentes. En ciertos casos, llevan al abuso de drogas, la alineación y la reducción de relaciones interpersonales. Por otra parte, el estrés también afecta negativamente a la organización, porque interfiere en la calidad y cantidad del trabajo, aumenta el ausentismo y la rotación y predispone a quejas, reclamaciones, insatisfacción y huelgas. (Chiavenato, 2009)

1.7 Como reconocer el estrés en el trabajo

Es posible observar a algunos individuos y ver que es obvio que existe un problema. Puede ser que les encomiende demasiado trabajo y que no estén logrando ningún avance, de modo que siguen en su empleo a las siete de la noche o se presentan a las seis de la mañana. La carga de trabajo nunca disminuye y el profesor, exhausto mental y físicamente, se encuentra al límite del colapso. Las señales de advertencia están ahí, pero no se ven o no se comprende lo que significa hasta que es demasiado tarde.

Los signos son la manifestación externa del estrés, en general, el indicador más fuerte de que algo está mal es un cambio en el modo en que se comportan los profesores. Este puede ser un cambio en la apariencia personal, la conducta o los hábitos. La siguiente lista describe algunos de los cambios que pueden indicar que alguien está sufriendo estrés:

Apariencia personal alterada

- falta de cuidado en la apariencia personal
- aspecto deplorable
- apariencia de cansancio
- actitud de nerviosismo, temor
- aspecto agitado

Hábitos alterados

- comer más, comer menos
- beber más
- fumar más
- aumento de ausencias laborales
- mayor propensión a los accidentes

Conducta alterada

- irritabilidad
- agresión
- cambios repentinos en el estado de ánimo
- concentración deficiente
- capacidad deficiente para tomar decisiones
- desempeño reducido

(Williams y Cooper, 2004).

1.8 Costos del estrés

Si las organizaciones entendieran realmente el costo que tiene para sus negocios el estrés de sus empleados, invertirían mucho más tiempo y recursos en manejar los efectos de la presión. Una vez que conoce el costo y tiene la evidencia, surge un

compromiso más fuerte para tomar acciones. La evidencia se encuentra en el entorno, pero la mayoría de las personas no la ve. (Williams y Cooper, 2004).

Algunos ejemplos son:

➤ **Ausentismo por enfermedad**

En años recientes se ha escrito mucho sobre las ausencias por enfermedad y durante este tiempo se ha logrado una comprensión creciente sobre el papel que representa el estrés para impulsar las conductas de ausentismo. El estrés también representa un papel significativo en la tasa de faltas de los empleados debido a “padecimientos comunes” como resfriados y problemas estomacales. (Williams y Cooper, 2004).

➤ **Litigios**

Un costo directo importante y creciente para las empresas son las demandas legales, que presentan en contra de ellas los profesores que pueden probar la existencia de daños corporales como resultado de la presión en el trabajo. Los pleitos legales son costosos, no sólo en función de la carga económica de las compensaciones sustanciales y costos legales, sino también por el gasto más indirecto del tiempo ocupado en defender los casos y el daño producido a la marca y a las relaciones públicas. (Williams y Cooper, 2004).

➤ **Rotación de personal**

Junto con las ausencias por enfermedad, las tasas elevadas de rotación de personal son uno de los signos organizacionales más claros del estrés. Las personas que se enferman por su trabajo, que no pueden afrontar las presiones de su labor o que la consideran insatisfactoria, se irán si pueden encontrar un trabajo alternativo. Si

también se toma en cuenta el importe de las oportunidades perdidas, reducción en los niveles de servicio y entrenamiento de un suplente, entonces el verdadero costo del desgaste representa una pérdida significativa de los recursos de la empresa. El costo de la rotación de personal se vuelve todavía más espectacular cuando se toma en cuenta el impacto de la pérdida de capital humano o intelectual. (Williams, y Cooper, 2004).

➤ **Accidentes**

Los accidentes, al igual que el ausentismo y la rotación de personal, son otra consecuencia fácil de medir el estrés en el trabajo. No todos los accidentes se relacionan con el estrés pero algunos, quizá la mayoría, sí tienen un componente de este. Existe cada vez mayor apreciación de que los accidentes suceden con mayor frecuencia a los empleados que experimentan estrés persistente. El costo directo de un accidente es obvio: el tiempo que requiere para manejarlo, la ausencia del trabajo, indemnizaciones. (Williams y Cooper, 2004).

1.9 Efectos del estrés sobre el desempeño y la productividad

El daño que ocasiona el estrés a la creatividad y la innovación se vincula con el impacto sobre la ventaja competitiva. Es cada vez más frecuente que las empresas se distingan de sus competidores por la calidad de su servicio. Cuando menos en la mayoría de los casos, son seres humanos quienes lo proporcionan y, por ende, la calidad de la experiencia del cliente se relacionara muy estrechamente con aquella de los contactos y las relaciones con las personas que trabajan allí.

La pérdida de la creatividad e innovación no es la única manera en la que el estrés entorpece la mente. La reacción de estrés causa que las personas duden de sus capacidades y que no se percaten lo suficiente de lo que pasa a su alrededor. Esto puede conducir a errores en la toma de decisiones. Para algunos empleados cuando tienen muchas decisiones que tomar, demasiada información que absorber,

demasiadas personas con quien hablar. Descubren que ya no pueden afrontarlo, de modo que empiezan a desconectarse, pierden interés, y ya no se preocupan por pensar en la situación, no les importa el resultado y pierden el tiempo lo más que pueden. Esta disociación con respecto al trabajo invalida el proceso de toma de decisiones y crea un ambiente laboral donde existe una actitud de “me importa poco” en cuanto al servicio, la calidad y el desempeño. No hay energía ni compromiso, solo indiferencia. (Williams y Cooper, 2004)

1.10 Beneficios del estrés

El estrés no es necesariamente disfuncional. Algunas personas sometidas a un poco de presión trabajan bien y son más productivas cuando mantienen el enfoque de alcanzar metas. Otras buscan incesantemente más productividad o un mejor trabajo. Un nivel moderado de estrés conduce a mayor creatividad cuando una situación competitiva requiere de nuevas ideas y soluciones. (Chiavenato, 2009)

Una de las primeras dificultades que plantea la definición es que el concepto de estrés se emplea a la vez como la situación que provoca un malestar determinado, el estrés entendido como estímulo, como la reacción ante una situación amenazante, y entendido como respuesta. Además, frecuentemente se habla del estrés como la combinación o interacción entre estímulos y respuestas.

El estrés como estímulo se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone a un organismo, en el que puede provocar efectos nocivos. El resultado es que el individuo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva ante la cual utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental.

El estrés como respuesta del organismo es la reacción conductual y fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes, que comprende todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea

psicológica o fisiológica (Jemmott y Locke, 1984; Molina, 1981; Valdes y De Flores, 1986 citado en Martínez, 2004). En algunos casos la reacción ante las amenazas la constituyen cambios fisiológicos, hormonales por ejemplo, que protegen la integridad y la salud del organismo. En otros casos predominan los cambios conductuales, como la evitación de una situación comprometida en la que se piensa que estará el agente estresante, así como cambios cognitivos y conductuales similares a los que se dan en la ansiedad, y cambios bruscos de humor e irritabilidad.

Las personas reaccionan de manera diferente ante las mismas situaciones según nuestra personalidad, nuestra forma de ser, nuestras habilidades, nuestra experiencia y el apoyo social que tengamos de nuestros familiares, colegas, allegados y de profesionales como psicólogos y psiquiatras. El conjunto de actuaciones que el individuo pone en juego para protegerse y enfrentarse al estrés son muy variados y se conocen como recursos de afrontamiento. Pueden ser de tipo biológico, psicológico, social, cultural o económico. El estrés se precipita o se agrava cuando hay un desajuste entre la valoración de la situación y la de los propios recursos para afrontarla. (Martínez, 2004)

Es importante tener en cuenta que en origen, el estrés es adaptativo: una reacción ante acontecimientos externos inevitables que proporciona un aumento de la energía corporal y mental que nos permite afrontar lo inesperado y responder a los retos de la vida. El estar expuesto a un nivel moderado de estrés es normal y conveniente para mantener el tono vital, para estar despierto, no aburrirse y enfrentarse con energía a los retos de la vida. Cierta nivel de estrés es necesario, nos permite reaccionar y superar los acontecimientos negativos. Por otro lado, en la vida si no hay riesgo, no hay beneficio y muchas veces el mayor de los riesgos es no arriesgarse. Toda experiencia nueva o que lleva a un aprendizaje requiere esfuerzo y compromiso, y el resultado suele ser un beneficio para el individuo o estar preparado para los cambios futuros. (Martínez, 2004)

Todos poseemos un nivel de presión que nos es conveniente. Cuando la presión se sale de ese nivel óptimo, la resultante es el estrés. Y esto ocurre tanto si la presión es muy baja o muy alta.

A medida que aumenta el nivel de la presión, lo mismo sucede con su nivel de atención y disposición mental. Usted responde sintiéndose y actuando “tonificado” y “robustecido”. Este es el nivel de presión que más le conviene, ahí donde se desempeña y se siente como nunca. Si el nivel de la presión aumenta, la sensación de tensión aumenta y entonces hay que enfrentar cierto sentido de agobio. Cuando esto sucede, la presión es muy alta y se padece el estrés provocado por demasiadas demandas. Quizás logre a través de un enorme desgaste físico mantener una apariencia de tranquilidad y ecuanimidad, pero su interior no dejara de sentir una enorme tensión y un gran malestar. (Arroba y Kim, 1990)

Para Kyriacou (2003 citado en Otero, 2011) existen algunos problemas en relación al desarrollo de una definición de estrés docente. El primer problema es si dicha expresión (estrés docente) se refiere únicamente al nivel de demandas hechas al profesor o si debería incluir, además, el estado emocional desencadenado en una persona que está intentando hacer frente a tales demandas. Esto es, el autor se adentra en el tan recurrente debate de las definiciones de estrés como estímulo o como respuesta.

La segunda cuestión es si el estrés debería referirse a todas las demandas positivas y negativas o solo a las negativas, y/o a todos los estados emocionales o solo a los negativos, téngase en cuenta que ciertas personas necesitan cierto nivel de estimulación y activación para lograr que su labor tenga resultados satisfactorios, lo que a largo plazo influye en su autoestima. (Otero, 2011)

Capítulo II Empleo, estrés y salud

Karesek (1979, citado en Buendía, 2001), explica el empleo, estrés y salud a través de la relación entre estrés y satisfacción, demanda laboral y capacidad de decisión en el puesto de trabajo. Así en trabajos con altas demandas, los problemas pueden surgir cuando hay poca capacidad de decisión. McGrath (1976 en Buendía, 2001) puntualiza los cuatro elementos más importantes del estrés laboral. La situaciones, percibidas, selección de respuesta, y la conducta del sujeto, destacando, además, los procesos de apreciación, decisión, y ejecución. Ivancevich y Matteson (1989) destacan los agentes estresantes de la estructura organizacional de los sistemas de recompensa de recursos humanos y de liderazgo. La apreciación del individuo y las consecuencias.

Podemos decir que el distrés ya es patrimonio de las sociedades modernas que promueven y estimulan el espíritu de competencia, agresividad, inquietud, las prisas, agobio de tiempo, presión laboral, el cumplimiento de objetivos continuamente, cansancio... esto tal vez no sucedía o al menos no era de la misma manera y su presencia no tenía una constancia en la vida de las personas – en las sociedades predominantemente rurales y agrícolas hasta finales del siglo pasado en el mundo anglosajón y hasta los años 50 o 60. Lo cierto es que la constancia social, cultural o de cualquier otra índole era menor que ahora.

Como señala el Director del Instituto Superior de Estudios y Tratamiento Psicológico, Profesor Buendía (1998, en Buendía, 2001), el estrés es el causante de más de un 40% de las víctimas que han sufrido un infarto al miocardio, ya que tenían detrás situaciones de estrés asociadas a fracasos, insatisfacciones, dificultades, cambios laborales, responsabilidades, cambios de horarios, situaciones relativas a los ascensos, jubilaciones o prejubilaciones, desempleo, problemas con los jefes o con los compañeros.

2.1 Trabajo

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo: Se entiende por trabajo aquél en el que se respeta la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico, nacionalidad, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil: se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario, capacitación continua para el crecimiento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

El trabajo digno incluye el respeto absoluto a los derechos colectivos de los trabajadores, como son la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y contratación colectiva.

2.2 Tipos de trabajadores y contratos de trabajo

Artículo 8°. Trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio. (Recuperado de www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/ref_lab.html)

Artículo 5 A. Para los efectos de la Ley Federal del Seguro Social, se entiende por:

VI. Trabajador permanente: aquél que tenga una relación de trabajo por tiempo indeterminado.

VII. Trabajador eventual: aquél que tenga una relación de trabajo para obra determinada o por tiempo determinado en los términos de la Ley Federal del Trabajo.

(Recuperado de www.info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/94/)

Artículo 20. Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el

pago de un salario. Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.

Artículo 386. Contrato colectivo de trabajo es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos.

Artículo 390. El contrato colectivo de trabajo deberá celebrarse por escrito, bajo pena de nulidad. Se hará por triplicado, entregándose un ejemplar a cada una de las partes y se depositará el otro tanto en la Junta de Conciliación y Arbitraje o en la Junta Federal o Local de Conciliación, la que después de anotar la fecha y hora de presentación del documento lo remitirá a la Junta Federal o Local de Conciliación y Arbitraje.

El contrato surtirá efectos desde la fecha y hora de presentación del documento, salvo que las partes hubiesen convenido en una fecha distinta.

Artículo 404. Contrato-ley es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una rama determinada de la industria, y declarado obligatorio en una o varias Entidades Federativas, en una o varias zonas económicas que abarquen una o más de dichas entidades, o en todo el territorio nacional.

(Recuperado de www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/ref_lab.html)

2.3 Empleados de confianza

El que desempeña cargo de confianza técnica o política, distinta al del funcionario público. Se encuentra en el entorno de este que lo designa o remueve libremente y en ningún caso será mayor al 5% al de los servicios públicos existente en cada entidad.

Según la Ley Federal del Trabajo en los siguientes artículos menciona las condiciones y derechos de los trabajadores de confianza:

- **Artículo 182.** Las condiciones de trabajo de los trabajadores de confianza serán proporcionadas a la naturaleza e importancia de los servicios que presten y no podrán ser inferiores a las que rijan para trabajos semejantes dentro de la empresa o establecimiento.
- **Artículo 183.** Los trabajadores de confianza no podrán formar parte de los sindicatos de los demás trabajadores, ni serán tomados en consideración en los recuentos que se efectúen para determinar la mayoría en los casos de huelga, ni podrán ser representantes de los trabajadores en los organismos que se integren de conformidad con las disposiciones de esta Ley.
- **Artículo 184.** Las condiciones de trabajo contenidas en el contrato colectivo que rija en la empresa o establecimiento se extenderán a los trabajadores de confianza, salvo disposición en contrario consignada en el mismo contrato colectivo.
- **Artículo 185.** El patrón podrá rescindir la relación de trabajo si existe un motivo razonable de pérdida de la confianza, aun cuando no coincida con las causas justificadas de rescisión a que se refiere el artículo 47.

El trabajador de confianza podrá ejercitar las acciones a que se refiere el capítulo IV del Título Segundo de esta Ley.

Artículo 186. En el caso a que se refiere el artículo anterior, si el trabajador de confianza hubiese sido promovido en un puesto de planta, volverá a él, salvo que exista causa justificada para su separación.

(Recuperado de www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/ref_lab.html).

2.4 Salud en el trabajo

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social. Es decir, el concepto de salud trasciende a la ausencia de enfermedades y afecciones. En otras palabras, la salud puede ser definida como el nivel de eficacia funcional y metabólica de un organismo a nivel micro (celular) y macro (social), (Fernández, 2006).

En 1986, la OMS, en la Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud, dice que la salud es “un recurso para la vida diaria, no el objetivo de la vida. La salud es un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales, así como las capacidades físicas” (OMS, 1986 en Fernández, 2006).

El trabajo puede causar daños a la salud. Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes de trabajo, sin embargo y de igual importancia son las enfermedades profesionales, aunque se sepa menos de ellas. Los daños a la salud por efecto del trabajador resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos y la salud laboral es la disciplina encargada de atender dichos problemas (Molina, 2014).

Para Argibay (2006, citado en Trujillo, 2012) el trabajo es necesario para sobrevivir y asegurar las condiciones materiales, es decir, su mayor objetivo es satisfacer las necesidades de los trabajadores para poder tener una vida digna. A través del trabajo se desarrollan las capacidades físicas y mentales y a su vez, el trabajo hace a las personas útiles socialmente, por lo tanto, trabajando podemos aumentar nuestra calidad de vida.

La salud ocupacional o también laboral, se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los profesores y profesoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad (Salud Laboral, 2008, citado en Trujillo, 2012)

La salud ocupacional es un estado de bienestar físico, mental y social completo, en relación al contexto de trabajo y no es únicamente la ausencia de enfermedades o padecimientos de origen laboral. Su meta principal es mejorar la calidad de vida laboral, proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. (Salanova, 2009)

Para prevenir los daños a la salud ocasionados por el trabajo se constituyó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quien es el principal organismo internacional encargado de la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante convenios que se acuerdan en sus conferencias anuales y las directivas que emanan de ellas. La OIT, es un organismo especializado de las Naciones Unidas de composición tripartita que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de sus estados miembros con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente en el mundo. Nuestro país forma parte de esta organización (Molina, 2014).

2.5 Estrés en los dirigentes de la empresa (pública y privada)

Como apunta el Profesor Ramos (1998 en Buendía, 2001), el estrés laboral es uno de los males de nuestro tiempo y de nuestra sociedad, de los directivos una de sus víctimas debido a la resistencia al cambio al igual que aceptar sus propias limitaciones. Son estos profesionales de la empresa y administración pública el blanco ideal para el estrés crónico debido no solamente a los aspectos propios de su estilo de vida, características de personalidad, percepciones, inadecuación entre sus capacidades y demandas laborales, sino también a los aspectos relativos a su contexto laboral como también de la organización.

Los estudios sobre la salud organizacional entendida como salud del sistema, pone de manifiesto la importancia de atender al buen funcionamiento de los procesos colectivos para la satisfacción laboral y bienestar psicológico.

Maslach y Pines (1977, citado en Uribe, 2010) definieron el Burnout como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio.

Los sujetos con síndrome de Burnout se podrían caracterizar sobre todo por manifestar algunos de estos aspectos: bajos sentimientos de realización personal, de autoestima y valía, necesidad o ganas de abandonar la administración, sensación de estar agotado físicamente y emocionalmente agobiados, actitudes de despersonalización, cambio negativo en las actitudes y especial hacia otros profesionales y beneficiarios de su propia labor, respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, moral baja, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, incapacidad para soportar la presión.

Todo ello parece debido a factores precipitantes como pueden ser: la sobrecarga laboral, falta de autonomía, falta de perspectivas de desarrollo en la carrera profesional, falta de reconocimiento, retribuciones económicas pobres, presión de los horarios, conflicto de roles, ambigüedad de las funciones del cargo, falta de apoyos sociales y dificultades de autorrealizarse o de que sus expectativas o demandas profesionales no encuentran su reflejo en las correspondientes estructuras organizacionales (Buendía, 2001).

2.6 Investigaciones sobre el estrés laboral

En la tesis “Relación de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos” de Rivera, M. 2010. Se realizó una investigación en la cual participaron 77 hombres y 39 mujeres de los cuales la mayoría entre los 30 y 39 años de edad, del 64% del total de la muestra se encuentra con pareja actualmente. A su vez poco más de la mitad del total de la muestra cuenta con un nivel de estudio superior al bachillerato.

Muestra que el factor estrés en el trabajo correlacionó negativamente con el factor satisfacción con los compañeros de trabajo, mismo que corresponde a mayor estrés en el trabajo menor satisfacción con los compañeros de trabajo. Por lo anterior se deduce que cuando el sujeto presenta estrés debido a la naturaleza de su ocupación, condiciones ambientales, conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización que se establece con las personas con quien convive y colabora el sujeto en las actividades laborales. El análisis inferencial arrojó que el estrés personal, social y de trabajo es menor conforme la edad aumenta en el individuo, esto puede deberse a que las personas de mayor edad, presentan mucho más experiencia en el manejo de situaciones estresantes, tal como lo menciona Ivancevich y Matteeson (1989).

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

En 2001 García menciona que estudios han demostrado que las secuelas de la tensión laboral se derivan, principalmente, de la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol, los conflictos en el entorno laboral y la inseguridad. Estas secuelas pueden manifestarse en las personas como enfermedades físicas y emocionales (cardiovasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, entre otros); y en la organización como un todo, en baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros. Las empresas se enfrentan a costos muy altos, tanto económicos como humanos, que perjudican la efectividad y la eficiencia en el rendimiento organizacional y también la competitividad.

Algunos estudios han analizado las relaciones entre el estrés laboral y factores ocupacionales como el personal a cargo, el nivel del cargo, el tiempo en la organización, el tiempo en la posición. El propósito era identificar dichas relaciones desde las fuentes de estrés propias de las organizaciones (Cox y Mackay, 1981 en García, 2001).

En varios estudios se ha argumentado que la alta responsabilidad en la dirección, la necesidad de tomar decisiones, el cumplimiento de los objetivos grupales y la frecuente interacción con su personal son factores estresores que pueden causar un alto nivel de estrés laboral en quienes tienen personal a su cargo. (García, 2001)

Nivel de cargo y estrés laboral. El nivel de cargo, ya sea superior, intermedio o bajo, también es una potencial fuente generadora de estrés. Algunos investigadores han encontrado que el nivel intermedio sería la posición más estresante en la línea jerárquica. En otros estudios se señala que el personal de niveles superiores sufre menos estrés que las personas empleadas en los niveles más bajos (Kirkcaldy, Cooper y Fur-nham, 1999, en García, 2001).

Varios estudios han definido tres fases principales relacionadas con el desarrollo profesional y la permanencia en la organización: el inicio, la consideración y la preparación para la jubilación. Cada una de estas fases se asocia con diferentes tipos de estresores. Por ejemplo, en la fase inicial las expectativas del trabajador pueden no coincidir con la realidad de su trabajo, lo que ocasiona estrés laboral. Por otro lado, el estrés también se relaciona con la evolución y la promoción del trabajador dentro de una organización. Algunos estudios señalan que cuando las expectativas de promoción del individuo no están en línea con su desarrollo profesional real en la organización, ello causa frustración, insatisfacción y, en consecuencia, problemas de estrés laboral. (García, 2001)

Por lo tanto algunos estudios han revelado que una tercera parte de los maestros consideran su profesión como estresante; aunque hay diferencias obvias en variables sociodemográficas como la edad, experiencia, género, etc. La evidencia sugiere que el estrés tiene un gran impacto en la mayoría de los maestros. Aun cuando el 60 al

70% de los maestros considera satisfactorio el enseñar, la relación entre la enseñanza y la satisfacción en la misma se ha visto comprometida (Boyle, Borg; Faizon y Bagiloni, 1995, citado en García, 2001)

En el contexto británico, Borg en 1990 y Kyriacou en 1991, (citado en García, 2001) han realizado una amplia investigación para tratar de comprender el estrés que sufren los maestros en un periodo en que la educación sufre un gran cambio organizacional. Han encontrado que aproximadamente uno de tres maestros considera su trabajo como estresante o sumamente estresante. Por otro lado, en Estados Unidos, parecen estar un nivel parecido o incluso más alto, en un estudio realizado por la Asociación de Educación Nacional en 1979, (citado en García, 2001) menciona que cerca de un cuarto de sus maestros registrados declaró que si pudieran “comenzar de nuevo” no escogerían ser maestros y sólo el 60% de los maestros planeaban permanecer en esa profesión hasta su jubilación.

De hecho un 10% de los maestros abandonan la profesión cada año y solo un 59% de los maestros dura más de cuatro años en el aula (Mark y Anderson, 1978 en García, 2001).

De acuerdo con un estudio realizado por Koff y Cichori en 1978, el 41% de los maestros en Nueva York y el 56% en Chicago reportaban el dolor físico y/o mental como consecuencia directa de su trabajo (citado en García, 2001).

De igual manera otro estudio realizado en Australia y Nueva Zelanda (O'Connor y Clarke 1990; Otto, 1982,1986 en García 2001), han encontrado altos niveles de estrés entre los maestros e incluso un aumento en las consultas médicas en los últimos meses, que los maestros relacionaban con sus condiciones de trabajo. En un estudio internacional sobre estrés y el agotamiento entre los docentes, (Kyriacou 1987, citado en García, 2001)) hace referencia a la presencia y consecuencias de este problema en países tan diversos como Gran Bretaña, Estados Unidos, Israel, Canadá y Nueva Zelanda.

Capítulo III Satisfacción Laboral

3.1 Antecedentes de satisfacción laboral

Desde los ya clásicos estudios Hawthorne, en 1924, que revelaron la importancia de las actitudes de los empleados (Muchinsky, 2002), hasta hoy día, se sigue viendo la importancia que resulta saber cómo se sienten los empleados respecto a su trabajo, es decir, es muy valioso para la organización, conocer que tan satisfechas están las personas con las condiciones de trabajo, con la supervisión que reciben, con las recompensas obtenidas, con las relaciones interpersonales, con las políticas, etc., ya que se asume que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, la ejecución de las tareas, la rotación de personal, y el ausentismo, entre otros resultados o consecuencias, por lo que “la satisfacción es un objeto legítimo de una organización” (Robbins, 2013, p. 25).

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

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

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

3.2 Definiciones de satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo según Sandstrom (1986) dice que la “Satisfacción laboral representa la actitud individual hacia el trabajo. Como una actitud, la satisfacción en el trabajo es un juicio evaluativo que refleja la experiencia pasada y presente del individuo, incluyendo la experiencia con el ambiente físico...”, así, un trabajador hace un juicio acerca del ambiente, y evalúa su importancia en relación con otros aspectos del trabajo” (p.74).

Genesca (1977) es “una orientación afectiva experimentada por el trabajador como consecuencia de su propio trabajo y hacia el mismo....un trabajador está satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimente sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Cuando suceda lo contrario...el trabajador se encuentra insatisfecho... Por tanto la variable satisfacción en el trabajo puede tomar valores positivos y negativos...” (p. 139)

Mientras que Luthans (2001) la define como: “un resultado de la percepción de los trabajadores de que también su trabajo los provee de esas cosas que se consideran importantes” (p. 230).

Ortega (1996, citado en Rivera, 2010), resume las definiciones de Locke, 1976; Dessler, 1980; Blue y Taylor, 1981; Schultz, 1985 en la siguiente: la satisfacción en el trabajo se refiere en términos generales al grado de placer, bienestar o felicidad, que una persona experimenta en su empleo.

3.3 Teorías de la Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral.

1) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1991)

En su teoría motivacional Maslow (1991) sugiere que las personas son poseedoras de una tendencia intrínseca y positiva al crecimiento o auto perfección, que incluye tanto los motivos de carencia como los motivos de crecimiento o desarrollo.

Según la Teoría de Maslow en cada individuo existe una jerarquía de cinco necesidades, mismas que se refuerza por satisfacer de acuerdo al siguiente orden:

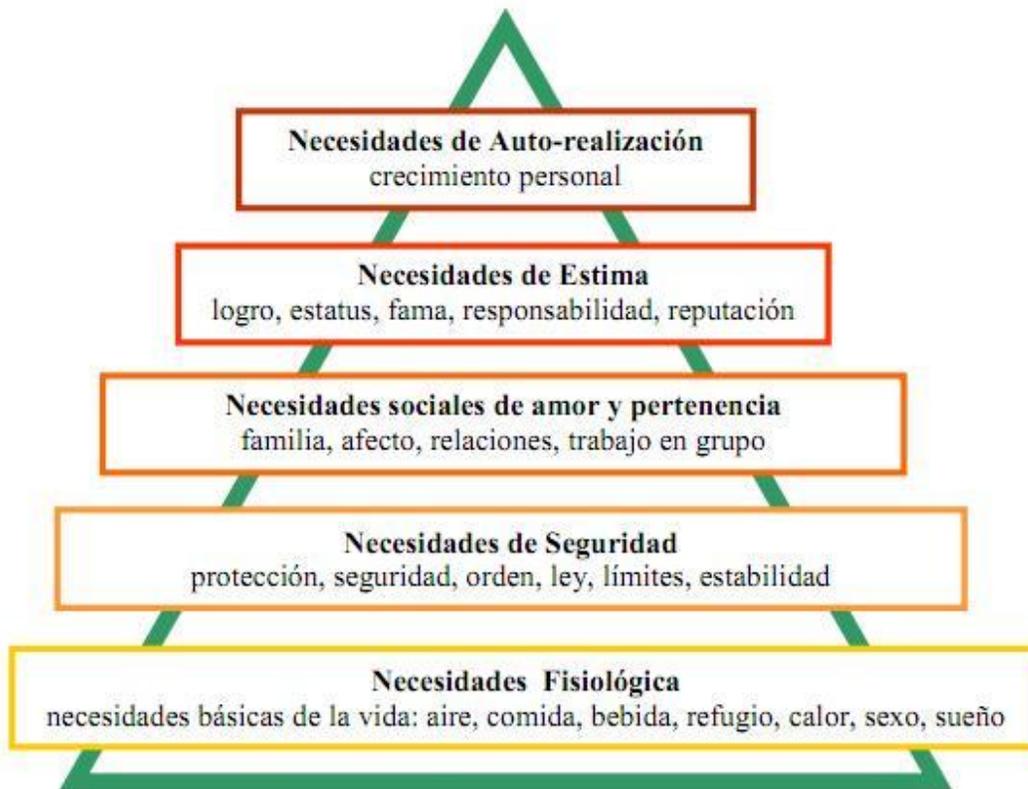


Figura 1. Adaptado de Chapman (2007).

- 1) Las necesidades fisiológicas: Son necesidades básicas del organismo para la supervivencia e innatas como la alimentación (hambre y sed), sueño (reposo y cansancio, abrigo, o el deseo sexual).

- 2) Las necesidades de seguridad: Si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad esto quiere decir que habrá seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia del miedo, ansiedad. Se ve la necesidad de seguridad como un movilizador activo dominante de los recursos del organismo solo en casos reales de emergencia, tales como la guerra, la enfermedad, las catástrofes naturales, las oleadas de delitos, la desorganización de la sociedad, la neurosis, el daño del cerebro, la pérdida de la autoridad o situaciones crónicamente malas.

- 3) Las necesidades sociales o de filiación: Es el deseo de establecer, mantener o renovar una relación afectiva positiva con otras personas. Si las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas entonces surgirán las necesidades sociales. Para la escuela de Relaciones Humanas, este es el factor motivacional más importante en el ámbito laboral. Así, los autores de dicha escuela sostienen que la insatisfacción o desmotivación de los trabajadores proviene de las dificultades que encuentran para satisfacer la necesidad de afiliación en el contexto del propio trabajo. Las investigaciones más recientes sobre el tema llegan a la conclusión de que esta necesidad, aunque existe en todas las personas, esta activada con diferentes intensidades en cada una de ellas. Asimismo se ha comprobado que la necesidad de afiliación se manifiesta con mayor intensidad en circunstancias que impliquen un cierto grado de ansiedad para las personas.

- 4) Las necesidades de autoestima: Dicha necesidad conduce a sentimientos de confianza, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo. Pero la frustración de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad, de debilidad y de desamparo. Por lo tanto la autoestima más sana y más estable se basa en el respeto merecido de los demás y no en la fama externa o la celebridad y la adulación injustificada

- 5) La necesidad de autorrealización: Esta necesidad puede definirse como la tendencia de las personas a ser lo que pueden ser, a utilizar y aprovechar plenamente su capacidad, su potencial. En definitiva como afirma Maslow, esta necesidad podría definirse como el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno es.

Aunque la tendencia a la autorrealización genere comportamientos muy diversos en las distintas personas, suelen aparecer ciertas características conductuales básicas similares sobre cómo se manifiesta esta tendencia hacia la autorrealización, hacia la maduración psicológica:

- Las personas aprenden, durante su proceso de maduración psicológica, a controlar el entorno en que viven y a influir sobre él para que les sea favorable.
- Durante su proceso de maduración, las personas tienden a desarrollar su capacidad de auto dirigirse a pesar de que, como seres sociales, no puedan conseguir una independencia total.
- La persona, al madurar, tiende a ser más versátil, más adaptable y menos permisible en sus reacciones y comportamientos. Por ello, la necesidad de autorrealización se manifiesta en la búsqueda de situaciones que no exijan constantemente la misma actitud y comportamiento.

- La necesidad de autorrealización se manifiesta, también, en un deseo de la persona de evitar aquellas situaciones que no exijan trabajar en la dirección de sus propios intereses que, al madurar psicológicamente se hacen más estables y profundos, también lleva a evitar las situaciones de subordinación y servilismo ante las opiniones de los demás.

2) Necesidades de McClelland

El concepto de la teoría de las necesidades fue popularizada por el psicólogo americano del comportamiento David McClelland estableció que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes que son:

A) La necesidad de poder: Es el deseo de las personas de obtener o mantener el control de los medios que les permitan dirigir, dominar o influir en el comportamiento de los demás.

La necesidad de poder es una de las más desacreditadas en el mundo laboral, porque siempre se piensa que las personas con un alto nivel de la misma van a comportarse de forma despótica y autoritaria. Esto no es así, ya que entre personas con elevada necesidad de poder existen distintos tipos de comportamientos:

- Las personas con necesidad de poder personal se caracterizan por ejercerlo de forma ruda y desconsiderada en sus relaciones con los demás, tratando de explotarlos en su propio beneficio. Se preocupan por obtener símbolos de prestigio personal.
- Las personas cuya necesidad de poder esta compensada por un buen grado de inhibición y autocontrol, tienden a ser altruistas en beneficio de otros o de la institución en que participan.

En general, la necesidad de poder es una de las que, como consecuencia de las condiciones en que se realiza el trabajo industrial, se encuentra especialmente

activada, por lo que es preciso tenerla en cuenta a la hora de hablar de la satisfacción en el trabajo.

Para satisfacer esta necesidad, la mayoría de los trabajadores y empleados pretenden acceder a puestos directivos y, al no ser posible que esto ocurra de forma generalizada, se producen tensiones, frustraciones e insatisfacción.

Esta situación puede generar hoy día aún más problemas por el hecho de que las organizaciones tienden a ser cada vez más “planas”, por lo que esta necesidad se deberá tratar de satisfacer a través, sobre todo, del prestigio profesional.

B) La necesidad de logro: se puede definir como el deseo de hacer las cosas bien, de tener éxito en sus actuaciones y de alcanzar ciertos estándares de excelencia. Se refiere a la alegría o tristeza con que la persona reacciona ante los resultados de sus esfuerzos.

La persona con elevada necesidad de logro suele sentirse inclinada hacia tareas que considera retadoras o difíciles, de forma que, cuando alcance el éxito en su realización, sienta la satisfacción de haber conseguido un logro personal.

La necesidad de logro es uno de los factores motivacionales no fisiológicos mejor estudiados desde que McClelland y sus colaboradores elaboraron la que se puede considerar la primera teoría estructurada sobre la misma, a finales de los años cincuenta.

Según McClelland, la necesidad de logro se adquiere y se activa cuando los padres dan a sus hijos la oportunidad de experimentar la sensación de placer asociada al éxito conseguido a raíz de sus propios esfuerzos y decisiones.

Sin embargo, según muchos autores, una elevada necesidad de logro es una de las características de directivos que tienen éxito en las empresas.

C) La necesidad de Afiliación

Este factor motivacional puede adoptar dos aspectos:

- El deseo de la persona de conocer su entorno físico y social y de aprender a conseguir del mismo lo que precisa.
- El deseo de tener éxito en las acciones que se llevan a cabo.

Las formas de manifestación, en el adulto, de las necesidades de competencia son:

- Deseo de conocer a fondo las peculiaridades de su propio trabajo.
- Deseo de conocer nuevas cosas, técnicas y procedimientos.
- Deseo de enfrentarse con problemas y situaciones nuevas.
- Deseo de conocer su entorno e influir en el mismo, de ser actor, más que espectador, de los acontecimientos.
- Rechazo de trabajos rutinarios y muy conocidos que no le permitan utilizar plenamente sus capacidades o adquirir nuevas aptitudes.
- Rechazo de trabajos o situaciones sobre las que no pueda influir.

(Citado en Acosta, 2013)

3.4 Satisfacción en el trabajo

Todo mundo asume que trabaja para ganarse la vida o que trabaja en algo que le gusta o que es su vocación.

Pero otras funciones del trabajo son menos visibles y se denominan funciones “latentes”, no siempre manifiestas pero no por eso menos importantes. Como menciona la psicóloga social Marie Jahoda, algunas de estas funciones latentes son las siguientes:

- ❖ Estructuración del tiempo. El trabajo organiza nuestra vida diaria, lo que hacemos todos los días y las cosas que hacemos en el tiempo que nos deja

libre. Pero no solo el día al día, sino de nuestras actividades semanales, mensuales e incluso a lo largo de los años (Martínez, 2004).

Aunque a muchas personas les gustaría marcar sus propios ritmos de trabajo, lo cierto es que no todos sirven para el trabajo en casa y para organizar el tiempo, y necesitan una guía organizacional externa del mismo para ser productivos (Furnham, 2001).

- ❖ Fuente de actividad. El trabajo proporciona actividad cotidiana y protege del estrés por aburrimiento o por inactividad.
- ❖ Contacto social y compartir experiencias. Una de las principales fuentes de la satisfacción laboral es el contacto con los compañeros de trabajo. En general, el contacto con otros es beneficioso y preferible al aislamiento.
- ❖ Creatividad y realización personal. Se logra cuando las tareas están relacionadas con la carrera profesional y con el trabajo que la persona espera desempeñar en un futuro.
- ❖ Fuentes de identidad y de estatus personal. El trabajo es un importante indicador de estatus social que se extiende a la familia del trabajador. Sirve de enlace entre la sociedad y la familia (Martínez. 2004).

3.4.1 La Teoría de McGregor

Douglas McGregor, por medio de sus difundidas teorías X y teoría Y, planteó una distinción entre los supuestos relativos a la motivación sobre gerencia de personal.

- La teoría X asume que a las personas les agrada el trabajo y deben ser obligadas, controladas y dirigidas hacia los objetivos que persigue la organización.
- La teoría Y (integración de los objetivos) hace hincapié en el interés intrínseco que, por término medio, tienen las personas en su trabajo, su deseo de actuar con propia iniciativa para resolver los problemas de la empresa.

Por supuesto, McGregor (1972, citado en McGregor, 2007) concluye que la segunda postura es la más aceptable y la que deberían seguir los directivos.

En la teoría de McGregor, por tanto, no es la dirección la que consigue motivar y satisfacer a los trabajadores; sin embargo, si es responsabilidad suya poner los medios y disponer las condiciones de forma que las personas puedan satisfacer sus necesidades interiores y dispongan de los cauces adecuados de participación y asunción de responsabilidades, que permitan desarrollar y satisfacer las superiores (McGregor, 2007).

3.4.2. La teoría Z

La satisfacción mayor en el trabajo se da cuando el estímulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño, derivada de la adecuación entre las características de trabajo, las necesidades del sujeto y la organización de la empresa.

Otra línea de evolución de la teoría Y de McGregor han sido los trabajos de Ouchi, cuyos resultados han sido la formulación de su teoría Z y la aplicación en occidente de los círculos de calidad.

La teoría de Ouchi (1982, en Palomo, 2010) no es una teoría de la satisfacción en el trabajo, aunque en ella se comparen a los trabajadores satisfechos con los motivados. Para Ouchi las empresas occidentales tradicionales constituyen una adaptación

natural a las condiciones de heterogeneidad e individualismo; por el contrario, él propone una organización cuyos logros sea la suma de los esfuerzos de los miembros, cuya identificación con su empresa les lleve a obtener su autoestima a través de los logros de la compañía.

Los círculos de calidad son un instrumento de las empresas que aplican la teoría Z. Un círculo de calidad es un pequeño grupo de empleados del mismo lugar de trabajo que han sido adiestrados para identificar y analizar problemas vinculados a sus propias tareas. Una vez completado el análisis y formulada una solución, se presentan a la administración de la empresa las recomendaciones pertinentes (Palomo 2010).

3.4.3. Las teorías de las expectativas

Las teorías de las expectativas parten, en general, del supuesto de que las personas estarán motivadas para hacer cosas que piensan que tienen una alta probabilidad de permitirles obtener aquellas recompensas que consideran valiosas. A continuación se exponen algunas de las teorías más relevantes dentro de este planteamiento.

a) Teoría de Vroom

Vroom, parte de la teoría de campo formulada por Lewin (1951, citado en Vroom, 1990) y, al igual que él, utiliza el concepto de valencia para definir la satisfacción que se espera obtener de un hecho determinado.

La valencia es la atracción de una meta, de modo que Vroom postula que los premios obtenidos con la realización del trabajo, serán más o menos valiosos para el trabajador en función del valor que este les conceda y del grado en que percibe que un aumento en el rendimiento llevará, de hecho, a la consecución de dichos premios. Para él, los efectos de los premios están siempre relacionados con el valor que la

persona conceda a los mismos y con la expectativa de conseguir lo que es justo y equitativo. Así, una misma recompensa puede tener distinto valor motivacional para diferentes trabajadores.

b) Teoría de Lawler y Porter

Para Lawler y Porter (1967, citado en Vroom, 1990) la satisfacción del trabajador es, por una parte, función del valor y magnitud de las recompensas que obtiene realmente como consecuencia de la realización de su propio trabajo, y por otra parte, de las que considera que deberían obtener.

Su teoría representa la novedad de diferenciar las relaciones entre las recompensas extrínsecas y las intrínsecas en situaciones laborales, adjudicándoles diferentes papeles en el proceso motivacional:

- Las recompensas extrínsecas serían aquellas que son controladas por la organización, como el salario, los ascensos, el status y la seguridad, dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.
- Las recompensas extrínsecas, relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización o de desarrollo o necesidades de nivel superior.

c) Teoría de March y Simon

El modelo de March y Simon también sugieren existencia de relaciones directas, indirectas y circulares entre la satisfacción y el rendimiento.

Para ellos, la motivación productiva surge de un estado, presente o anticipado, de descontento, el cual desencadena un sentimiento de búsqueda de alternativas o aproximaciones a resolver ese estado de insatisfacción. A partir de aquí, las proposiciones básicas del modelo son:

- Cuando mayor es el valor de las recompensas esperadas, mayor es la satisfacción en el trabajo.
- Cuando mayor es el valor de las recompensas esperadas, mayor es el nivel de aspiración.
- Cuando más alto sea el nivel de aspiración, menor será la satisfacción.

Por tanto, de acuerdo con estas proposiciones, un estado de satisfacción o insatisfacción, presente o anticipado, puede determinar tanto mejoras como reducciones en el nivel de rendimiento.

Considerando la primera proposición, la correlación entre satisfacción y rendimiento será positiva siempre que a mayor rendimiento correspondan mayores o más valiosas recompensas. No obstante, esto no siempre es así, ya que como dicen March y Porter (1969, en Palomo, 2010): *“Los individuos juzgan, con frecuencia, las recompensas que reciben como no dependientes de su productividad, o como dependientes de variables que no tienen nada que ver con el rendimiento y, por tanto, que no están relacionadas o están negativamente relacionadas con el comportamiento productivo”* (p.107).

3.4.4. Teoría de la Satisfacción en el Trabajo o Teoría de los Factores de Herzberg

En el panorama del estudio de la satisfacción y motivación laboral, sobre sale por las alabanzas o las críticas recibidas, la figura de Herzberg, autor que, sin ninguna duda, ejerce una influencia decisiva sobre los posteriores estudios del tema, ya sea a favor o en contra de sus postulados.

Herzberg (1992) resume su teoría de la forma siguiente: Los factores que contribuyen a la satisfacción (y motivación) en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción. Se deduce, por tanto, que estos

sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según estudiemos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes.

Los factores de crecimiento o motivadores, intrínsecos al trabajo, son: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el desarrollo o promoción. Los factores de evitación del descontento o factores higiénicos que son extrínsecos al trabajo mismo incluyen: política y administración de la empresa, control, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, status y seguridad.

Las conclusiones que se pueden obtener de las investigaciones posteriores sobre la teoría de Herzberg son:

- Un determinado factor puede ser causa de satisfacción en el trabajo para una determinada persona y de insatisfacción para otra.
- La importancia que un determinado factor tiene como causa de satisfacción en el trabajo, va a depender de variables tales como el nivel de puesto que ocupa el trabajador, su edad, formación, cultura, necesidades vitales, etc.
- Los aspectos que producen satisfacción en el trabajo son diferentes de aquellos que causan insatisfacción.
- En las empresas, por tanto, será preciso trabajar en dos direcciones: una la del enriquecimiento del trabajo, para aumentar la satisfacción; y otra sobre los factores extrínsecos, para evitar sentimientos de insatisfacción.

3.5 Características personales y satisfacción en el trabajo

En 1993 Schultz menciona que en la satisfacción laboral los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia como son las siguientes características personales:

- 1) Edad
- 2) Sexo

- 3) Antigüedad en el trabajo
- 4) Personalidad
- 5) Nivel ocupacional

A continuación se describirán cada uno de ellos:

1. Edad: La satisfacción laboral aumenta con la edad. La insatisfacción de los trabajadores jóvenes quizás refleja que las expectativas de las nuevas generaciones son mayores en comparación con las expectativas de las generaciones pasadas. Por lo tanto los jóvenes que trabajan hoy en día desean obtener una realización personal más completa. Cuando se les pregunta lo que quieren obtener de su trabajo, los empleados mencionan factores como la oportunidad de hacer una aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones.

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

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

Algunas de las explicaciones que se dan al respecto son:

- ❖ El sentido de la realidad se impone conforme envejecen los trabajadores, estos renuncian a la búsqueda de la realización personal y de su trabajo

interesante, de modo que consiguen sentirse menos insatisfechos. Quizás el adoptar una actitud realista ante la vida, se deba a que su familia y los motivos económicos los obligan a permanecer en una organización es decir se resignan a su puesto de trabajo.

- ❖ Los trabajadores de mayor edad tienen más oportunidades de encontrar gusto y autorrealización en su puesto que los más jóvenes que inician su carrera laboral. La edad y la experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismos, autoestima y más responsabilidades de esa manera los empleados experimentan la sensación de un logro más completo (Amorós, 2007).

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

Las motivaciones y las satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a la de los ejecutivos, éstas obtienen más satisfacción con su trabajo, mientras que otras mujeres se sienten realizadas con su rol de madre, esposa y ama de casa. (Schultz, 1993)

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

Por desgracia la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos de que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Al cabo

de 6 a 7 años en el puesto, la satisfacción con el trabajo empieza a incrementarse otra vez y después mejora al ritmo constante. (Schultz, 1993)

4. Personalidad: al parecer existe una relación positiva entre una constante insatisfacción con el trabajo y un equilibrio emocional deficiente.
5. Nivel ocupacional: cuanta más alta sea la jerarquía de un cargo mayor será la satisfacción laboral, por ejemplo, los ejecutivos muestran más gusto por su trabajo que los supervisores y éstos, a su vez, más que sus subordinados. En términos generales, a un nivel superior corresponde más autonomía, interés y responsabilidad. (Schultz, 1993)

3.6 Medición de la satisfacción laboral

Para medir la satisfacción laboral se emplean dos tipos de cuestionarios: los generales y los específicos. Los generales se encargan de medir la satisfacción de forma global, en dicha evaluación los sujetos deben contestar qué tan satisfechos están con su trabajo considerando todos los aspectos desde los jefes, las prestaciones, el ambiente laboral, etc.

Los cuestionarios específicos evalúan la satisfacción pero solo toman en cuenta algunas dimensiones como el espacio físico, las prestaciones, el salario, etc. (Furnham, 2001).

Existe otro método para medir la satisfacción laboral que es por medio de un test que consiste en completar oraciones, en el cual al trabajador se le muestra una lista de frases que debe de terminar.

Con base en lo anterior se puede mencionar que la satisfacción laboral depende tanto de factores en el ambiente como de factores inherentes a los trabajadores como son

sus expectativas, el análisis de ambos factores son los que llevará a los trabajadores a sentirse satisfechos e insatisfechos en su trabajo.

Por lo tanto; cabe resaltar que para que se mejore la satisfacción laboral de los empleados no solo se deben satisfacer sus necesidades básicas sino también sus necesidades psicológicas de autoestima y autorrealización.

3.6.1 Modelo Tentativo de Factores Determinantes de Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 2013) se consideran que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Reto del trabajo: Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975 citado en Vázquez, 2001) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”:

1. Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
2. Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

3. Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
4. Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
5. Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (2013), junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

*Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

*Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. (Vázquez, 2001)

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.

*Condiciones favorables de trabajo: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Vázquez, 2001)

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del

clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

*Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. (Vázquez, 2001)

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974 citado en Ayoub, 2010).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

3.7 Investigaciones sobre satisfacción laboral

Sánchez y López (1988, citado en Padilla, 2013), realizaron una investigación referente a la satisfacción en el trabajo, se basa en la teoría de los factores de Herzberg enfocada a la satisfacción laboral, solicitando a la muestra de 23 empleados administrativos de 23 a 34 años de edad, que escribieran 3 situaciones de satisfacción y 3 de insatisfacción de gran significancia en su vida, eligiendo para cada una de ellas, máximo 3 factores de los 8 presentados sobre el sustento de Herzberg, seleccionando entre los factores de remuneración, dirección y relaciones humanas, competencia de superiores, condiciones de trabajo, reconocimiento, el trabajo mismo, la promoción y la responsabilidad.

Concluyen que 3 factores causaban satisfacción laboral, 4 de insatisfacción y 4 factores podrían influir en igual medida como ambivalentes en la satisfacción como la insatisfacción, sus resultados reportan que la remuneración (1), el trabajo mismo (2) y la responsabilidad (8) fueron los factores de mayor significancia para brindar satisfacción, en tanto, la competencia superior (3), las condiciones de trabajo (4), el reconocimiento (5) y la dirección/relaciones humanas (2) son los que frecuentemente les producía insatisfacción. Dificultad de la promoción (7), la competencia del superior (3), el reconocimiento (5) y la dirección relaciones humanas (2) pueden ser consideradas como ambivalentes.

Shouksmit, Pajo y Jepsen (1990, citado en Padilla, 2013), efectúan una investigación referente a “ la construcción de una escala multidimensional de la satisfacción en el trabajo” a lo que consideraron sería una variable de suma importancia en la conducta organizacional como en la calidad de vida de los individuos tomando en cuenta las escalas y subescalas de los aspectos de : opiniones de los supervisores inmediatos, condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con los compañeros de trabajo, con el sueldo, con las perspectivas de promoción y la escala de motivación en el trabajo.

Fueron revisados los trabajos de Locke de 1976 enfocados con la satisfacción en el trabajo, las condiciones de éste, tales como los períodos vacacionales, el sueldo, los

incrementos en la variedad del trabajo dirigiendo esto a las relaciones humanas en el trabajo como parte principal de la satisfacción Pearson en 1974, y el contenido del trabajo Herzberg 1966. A todo ello refieren a Oskamp que en 1984 concluye que las causas y efectos de la satisfacción en el trabajo requieren mayor investigación e información. (Padilla, 2013)

Varios estudios sobre la satisfacción del profesorado indican que su valoración es alta, cuando se refiere a la dimensión intrínseca del desempeño general (Galaz-Fontes, 2003; Johnsrud y Rosser, 2002; citado en Padilla, 2013). Estos estudios han encontrado que más de 80 por ciento de los profesores que han sido encuestados al respecto han manifestado estar satisfechos con su trabajo.

Capítulo IV Metodología

➤ Justificación

La satisfacción laboral brinda al profesor un alto nivel de productividad lo cual lo hace ser mejor profesionalista y al mismo tiempo en el aspecto personal tiende a aumentar su nivel de autoestima, como resultado de ello el personal es funcional en sus actividades laborales. Mientras que el estrés suele ser lo contrario a la satisfacción y perjudicar tanto en lo laboral como en lo personal por ejemplo en el aspecto de la salud haciendo que decaiga su nivel de desempeño.

El aumento y disminución de una variable y otra dependerá de muchos factores los cuales son determinantes para el rendimiento de una persona que tiene responsabilidades a su cargo y por lo tanto se verá reflejado en dicha productividad.

Es por eso que dicha investigación se lleva a cabo para poder determinar y concluir dicha relación entre estrés y satisfacción laboral.

➤ Planteamiento del problema

¿Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en profesores de nivel básico?

➤ Objetivo general

Investigar si existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los profesores de nivel básico.

➤ Objetivo específico

Determinar si a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, disminuyen los niveles de satisfacción y apoyo en el trabajo.

➤ Variables

-Estrés: Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

Estrés laboral: aparece cuando se reconoce que el trabajo, como escenario socio laboral, provoca múltiples fuentes de estresores que pueden llegar a afectar a las personas como si fuera un estrés personal (González, 2006).

-Satisfacción: Cumplimiento del deseo o del gusto.

Satisfacción laboral: Vroom (1990) señala que la satisfacción se refiere a orientaciones afectivas por parte de un individuo hacia roles laborales que ocupa en el presente.

➤ Diseño

El tipo de diseño que se utilizó fue comparativo-descriptivo.

Comparativo: Fijar la atención en dos o más objetos para descubrir sus relaciones o estimar sus diferencias o semejanza.

Descriptivo: Métodos para el resumen numérico de un conjunto de datos derivados de una muestra.

➤ Muestra

La muestra fue seleccionada de manera no probabilística la cual está conformada por 100 profesores de nivel básico de instituciones públicas.

➤ Tipo de estudio

El tipo estudio para esta investigación fue correlacional.

Correlacional: La existencia de una correlación entre dos variables que no pueden ser analizadas experimentalmente, su presencia en una población o grupo puede ser

detectada con el recurso del método de verificación correlacional. En este caso, se aplicaran los instrumentos SWS-Survey-forma GP y el instrumento Escala de Satisfacción Laboral. El posterior análisis estadístico de los datos le permite al investigador obtener la certeza de la verdad o falsedad de su hipótesis.

➤ Instrumentos

SWS-Survey- Forma- GP

El instrumento que se utilizó para medir el estrés fue la encuesta SWS-Survey de estrés y Salud metal de (Gutierrez y Ostermann, 1995), que consta de 200 reactivos y está compuesta a su vez de 8 escalas con aspectos Positivos (Apoyos) y Negativos (Estresantes) en las dimensiones social, laboral, personal (Self), que integran un total de 151 reactivos y las dos escalas para evaluar Salud Metal Deficitaria y Salud Mental, que se componen por 50 reactivos. Esta encuesta funciona como un instrumento de diagnóstico descriptivo; es un cuestionario de auto aplicación (lápiz – papel).

Las escalas comprendidas por Gutiérrez y Guido en 2009 son:

1. Estrés personal (EP): Vivencia de la resultante de la percepción de que los recursos personales son limitados o inadecuados para enfrentar y responder a las demandas reales o imaginarias, públicas o privadas, que se convierten en exigencias intimas; provocando un estado de preocupación que genera ansiedad, temor y aprensión y otras, que conllevan manifestaciones físicas, por ejemplo pulso acelerado, sudoración, opresión y expresiones conductuales como tartamudeo, olvidos, torpeza.
2. Estrés en el trabajo (ET): Vivencia de ansiedad, temor e insatisfacción relacionada con las exigencias, que superan los apoyos y gratificaciones

percibidos, de los factores explícitos a la ocupación misma, como son los estilos de liderazgo, carga de trabajo, ambigüedad del rol, fechas límite, entorno insalubre y otras, lo que conlleva conflictos interpersonales con compañeros y superiores, ausentismo, enfermedades, etc.

3. Estrés social (ES): Casa modesta, frustración, ansiedad y tristeza resultante de la percepción de situaciones conflictivas en la dinámica de pareja familiar y social-urbana y de la insuficiencia de recursos económicos y de apoyos instrumentales y emocionales de otros significativos para afrontarlos.
4. Salud mental deficitaria (MD): Incluye los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado y perjudicial.
5. Apoyo personal (AP): Sensación auto generada de “poder hacer” cimentada en actitudes de seguridad, autoestima, autoconfianza, autoeficiencia, estar satisfecho con uno mismo (a) y tener expectativas congruentes con la situación de vida personal.
6. Apoyo en el trabajo (AT): Sensación de que los elementos del entorno laboral y las políticas organizacionales son favorables y propician el desarrollo y expresión de las potencialidades, como son trabajo significativo y control del mismo, retribución adecuada, reconocimiento, relaciones funcionales con colegas y jefes, así como condiciones de trabajo limpias, ordenadas y confortables.
7. Apoyo social (AS): Sensación de confort físico y bienestar emocional al percibir que se cuenta con relaciones sociales compatibles, útiles y satisfactorias como son el recibir en la medida de las necesidades, efecto atención, recursos, información, tiempo, compañía, conversación y retroalimentación de otros particularmente significativos tanto en el hogar como en el entorno social-urbano.

8. Salud mental funcional: Indican los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y una conducta socialmente inadecuada.

En México 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS- Survey y se obtuvo un alfa de cronbach por subescala de .913 a .963 (Gutierrez, Ito, Contreras y Atenco. 2003).

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

Nunca= 1

Casi nunca =2

Ocasionalmente = 3

Frecuentemente = 4

Muy frecuentemente =5

Escala de Satisfacción Laboral

Escala de satisfacción en el Trabajo- Manual por Grajales T. y Araya E. consiste en un valor compuesto por los valores de respuestas ofrecidas a un conjunto de declaraciones. Se recomienda utilizar en trabajos de investigación de encuesta como una medida de actitud respecto a conjunto de personas. Su aplicación puede ser tanto en grupo como de manera individual y se espera que la persona responda conforme su realidad personal. Se recomendó que la persona que aplicara el instrumento no fuese un supervisor o de mando directo sobre las personas que contestan. Para una mejor efectividad al aplicar el instrumento fue importante garantizar el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. El tiempo requerido para contestar fue entre 5 y 10 minutos. Cada una de las declaraciones tuvo cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación.

| Totalmente en desacuerdo | Medianamente en desacuerdo | No lo tengo definido | Medianamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Dicho instrumento cuenta con 22 reactivos de los cuales 9 reactivos fueron recodificados y la sumatoria dio como máximo 110 y como mínimo 22.

Este instrumento se aplicó en 1999 a profesores y empleados de tiempo completo que trabajan en instituciones educativas de nivel superior patrocinadas por la Iglesia Adventista del Séptimo Día y ubicadas en Latinoamérica y España. Se trata de 456 administrativos, profesores y empleados de oficina relacionados con el área académica. Sus edades se ubican entre 21 y 75 años, el 56% son varones. En lo que respecta a su preparación académica el 45 % tienen licenciatura, 30 % maestría y 8 % doctorado el resto tienen preparación preuniversitaria. En lo que a tiempo de servicio se refiere el 19% estaban en sus primeros cinco años, el 42% entre seis y veinte años de experiencia y el resto son de mayor antigüedad.

➤ Procedimiento

- ❖ Se solicitó permiso a las diferentes instituciones para poder llevar a cabo la aplicación de los instrumentos.
- ❖ Al personal docente se le solicitó su colaboración para poder contestar los instrumentos, indicando el propósito de dicha investigación.
- ❖ Se inició la aplicación de los instrumentos aclarándoles el tiempo para poder contestarlos.
- ❖ Se les dieron las instrucciones correspondientes para aclarar algún tipo de duda.

- ❖ El tiempo requerido para contestar la Escala de Satisfacción Laboral (ESL) fue entre 5 y 10 minutos. Para medir el Estrés (SWS-Survey- Forma-GP) el tiempo aproximado fue de 15 a 20 minutos.
- ❖ Una vez aplicados los instrumentos se procedió al análisis de los datos mediante el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS 19.0) para conocer la distribución de la población en las variables sociodemográficas.
- ❖ Posteriormente se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados.

➤ Hipótesis

¿Existe relación entre estrés y satisfacción en profesores de nivel básico?

Si existe relación entre estrés y satisfacción laboral en profesores de nivel básico

No existe relación entre estrés y satisfacción laboral en profesores de nivel básico

Capítulo V Resultados

El análisis de los resultados de esta investigación se realizó mediante el paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS V. 19.0).

Con dicho paquete estadístico se obtuvo la frecuencia de sexo, edad, antigüedad, horas de trabajo, turno, viven con pareja, dependientes económicos y Satisfacción. A continuación se analizaron resultados de la prueba SWS-Survey, después se obtuvo la confiabilidad del instrumento de estrés y de satisfacción laboral, continuando con la correlación de estrés en el trabajo y satisfacción, apoyo en el trabajo y satisfacción.

La presente investigación se obtuvo con una muestra de 100 profesores en nivel básico, como se muestra en la Figura 1. La distribución de la muestra según el sexo el 39% (39 profesores) son hombres, mientras que 61% (61 profesores) son mujeres.



Figura 1. Distribución de la muestra según el sexo.

Posteriormente se analizó la distribución de la muestra según la edad, con el objetivo de conocer los rangos de edad que oscilan entre los profesores con respecto a los registros obtenidos mediante el SWS-Survey-Forma-GP (ver Tabla 1.)

Tabla 1. *Distribución de la muestra según la edad.*

| EDAD | |
|--------------|------------|
| de 23-38 | 48 |
| de 39-48 | 23 |
| de 49-60 | 29 |
| TOTAL | 100 |

Tal como se observa en la **Tabla 1** la edad que oscila en los profesores es de 23 a 60 años, de los cuales 48 profesores tienen de 23-38 años, 23 de ellos de 39-48 años y 29 de 49-60 años de edad, lo cual indica que existe mayor número de profesores que tienen menos de 38 años de edad con respecto a la población estudiada.

Respecto a la distribución de la antigüedad como docentes se puede observar que la gran mayoría tiene de 1 a 10 años, mientras que solo 13 profesores tienen de 31 a 36 años de antigüedad (ver Tabla 2).

Tabla 2. *Distribución de la muestra según la antigüedad como docentes.*

| ANTIGÜEDAD | |
|-------------------|------------|
| de 1-10 | 47 |
| de 11-20 | 14 |
| de 21-30 | 26 |
| de 31-36 | 13 |
| TOTAL | 100 |

Como se muestra en la **Tabla 2**, con respecto a la antigüedad la muestra fue conformada por 100 profesores de los cuales tienen de 1-10 años de antigüedad, 14 profesores tienen 11-20 años, 26 profesores tienen 21-30 años y 13 profesores de 31-36 años.

En la **Figura 2** podemos observar con respecto a las horas trabajadas que el 49% (49) de los profesores trabajan 22.5 horas a la semana, mientras que el 51% (51) de ellos trabajan 45 horas a la semana.



Figura 2. Distribución de la muestra de acuerdo a las horas de trabajo a la semana en profesores a nivel básico.

Analizando la distribución de la muestra según el turno clasificado en matutino, vespertino y mixto se obtuvo que el 49 % trabaja turno mixto (ver Figura 3).

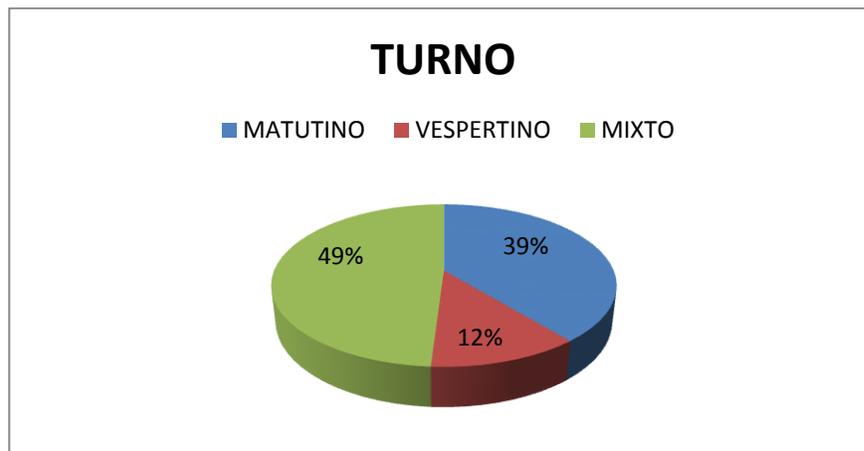


Figura 3. Distribución de la muestra según el turno de trabajo en profesores a nivel básico.

Tal como se observa en la **Figura 3** el 12% (12) de los profesores solo trabajan en el turno vespertino, el 39% (39) de ellos en el turno matutino y el 49% reporta que trabajan en turno mixto.

En la **Figura 4** el 33% (33) de los profesores reportaron estar sin pareja mientras que el 67% (67) reporto vivir con pareja.



Figura 4. Distribución de la muestra según estado civil en profesores a nivel básico.

Con respecto a la distribución de la muestra según los dependientes económicos se observa que el 74% de los profesores tienen de 1 a 4 dependientes (ver Figura 5).



Figura 5. Distribución de la muestra según los dependientes económicos

Como se muestra en la **Figura 5** con respecto a los dependientes económicos se observa que 15% (15) profesores no tienen dependientes económicos, mientras que 74% (74) tienen de 1-4 y solo 11% (11) profesores tienen de 5-8 dependientes económicos.

Posteriormente se obtuvieron las medias por escala de acuerdo a la muestra de 100 profesores (ver Tabla 3).

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos*

| <i>Estadísticos descriptivos</i> | | | | | |
|---|-----|--------|--------|---------|------------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
| Estrés personal_sumatoria | 100 | 26.00 | 64.00 | 38.0400 | 9.20026 |
| Estrés en el trabajo_sumatoria | 100 | 15.00 | 61.00 | 37.5600 | 10.78281 |
| Estrés social_sumatoria | 100 | 20.00 | 63.00 | 42.4700 | 8.64853 |
| Salud mental deficitaria_sumatoria | 100 | 20.00 | 63.00 | 34.0400 | 11.03339 |
| Apoyo personal_sumatoria | 100 | 43.00 | 74.00 | 61.7700 | 6.34028 |
| Apoyo en el trabajo_sumatoria | 100 | 47.00 | 79.00 | 65.7900 | 6.77532 |
| Apoyo social_sumatoria | 100 | 36.00 | 72.00 | 62.5500 | 7.04154 |
| Salud mental funcional_sumatoria | 100 | 44.00 | 78.00 | 66.9700 | 7.13287 |
| N válido (según lista) | 100 | | | | |

En la **Tabla 3** se muestran los datos estadísticos descriptivos como lo son los puntajes mínimos, altos, medias y desviación típica, por lo que tomamos la media como el dato más importante para la interpretación de las 8 escalas del SWS-Survey.

De acuerdo a la Tabla 3 se graficaron las medias obtenidas de las 8 escalas correspondientes al SWS-Survey (ver Figura 6).

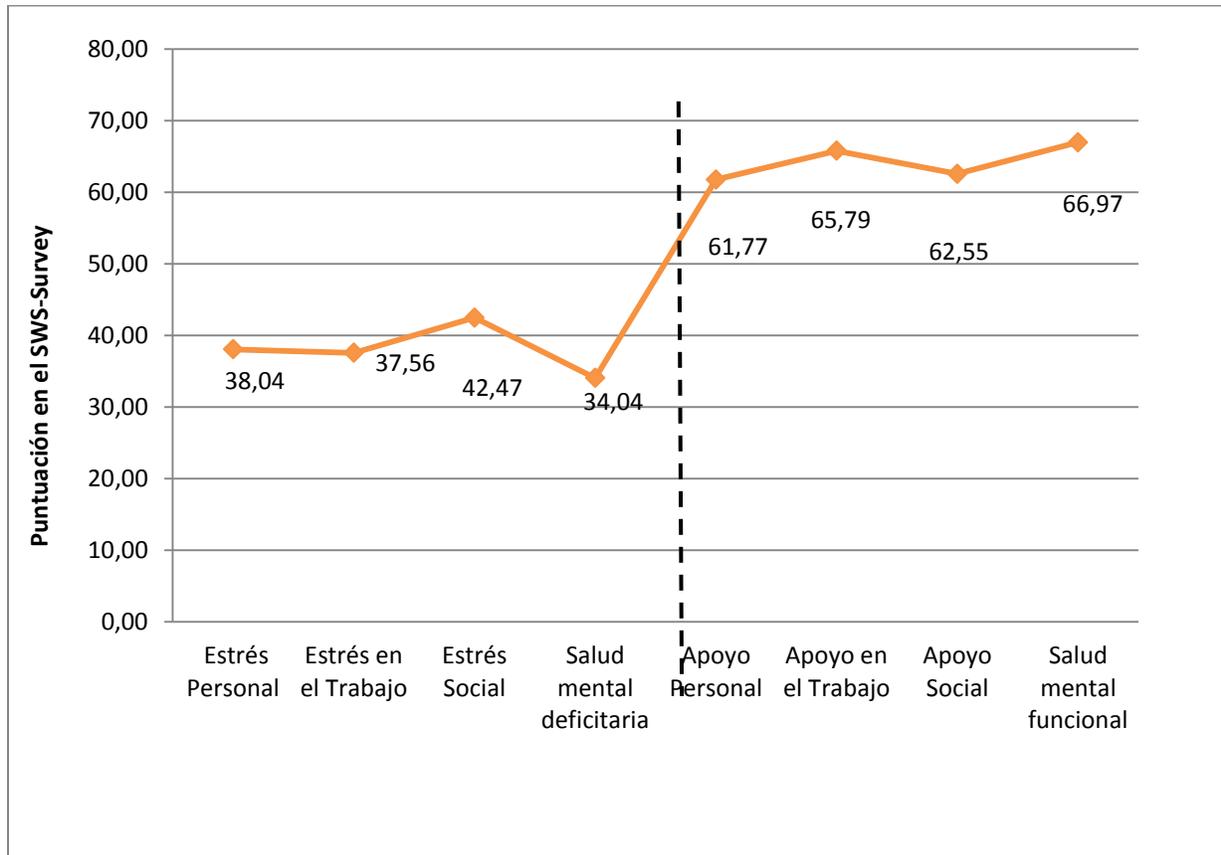


Figura 6. Medias de los puntajes totales del SWS-Survey

En la **Figura 6** se muestran la media de los puntajes obtenidos en la prueba SWS-Survey, lo que indica que estrés personal, estrés en el trabajo, apoyo personal, apoyo en el trabajo, apoyo social y salud mental funcional tienen puntajes normales, lo cual indica que el estrés es normal. Tomando en cuenta que el estrés social tiene una $X=42.47$ y salud mental deficitaria tiene una $X=34.04$, indican que están por arriba de la media pero no son puntajes significativos, por lo tanto estas últimas escalas no tienen ningún efecto laboral (Véase anexo 1).

Mediante un histograma se muestra la distribución de la muestra de satisfacción laboral, en donde se observa que más de la mitad de los profesores están satisfechos en general (ver Figura 7).

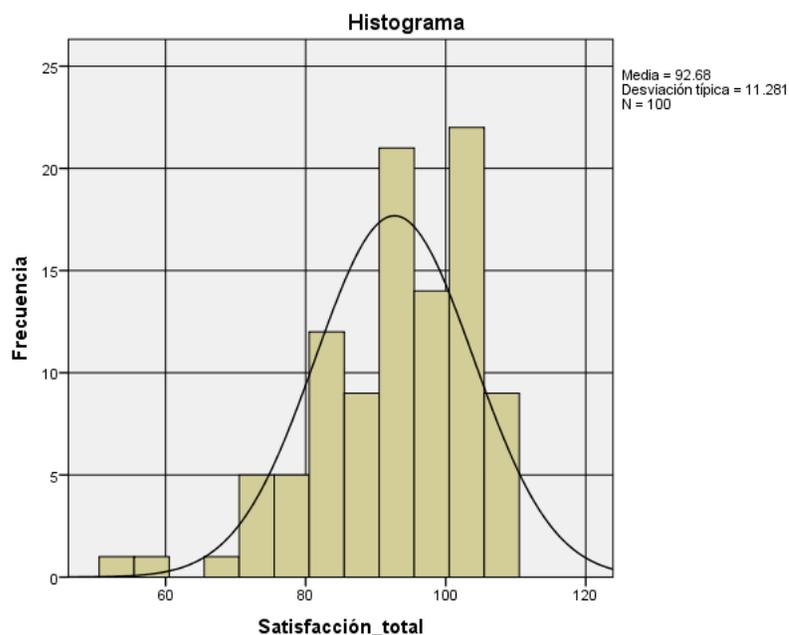


Figura 7. Distribución de la muestra de Satisfacción laboral

Confiabilidad de las escalas de evaluación

Se obtuvo la confiabilidad de la escala de satisfacción laboral de acuerdo al alfa de cronbach (ver tabla4).

Tabla 4. Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

| Escala de Satisfacción Laboral | |
|--------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .821 | 22 |

En la **Tabla 4** se muestra la confiabilidad de la escala de satisfacción la cual nos muestra un alfa cronbach de toda la prueba $\alpha = .821$.

Tabla 5. Confiabilidad de la escala SWS-Survey-forma GP

| SWS-Survey | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .854 | 15 |

En la **Tabla 5** se muestra la confiabilidad de la escala SWS-Survey-forma GP en la cual nos señala un $\alpha = .854$

Tabla 6. Correlación entre satisfacción y estrés en el trabajo

| Estrés en el trabajo | |
|----------------------|--------|
| Satisfacción | |
| | -0.493 |

Como se muestra en la **Tabla 6** se identificó una correlación negativa y significativa entre satisfacción y estrés en el trabajo del instrumento SWS-Survey.

En la **Figura 8** se observa de una manera más explícita la correlación entre satisfacción y estrés en el trabajo la cual nos indica que hay significancia entre estas dos variables y que los datos no se deben al azar.

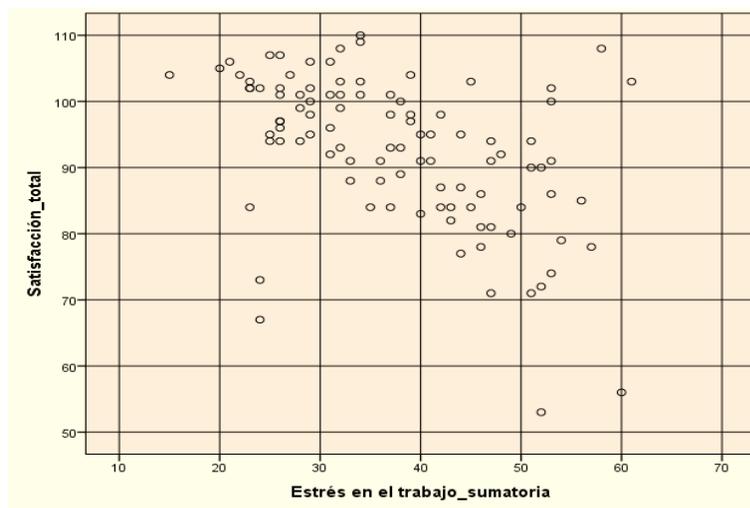


Figura 8. Correlación entre satisfacción y estrés en el trabajo mediante una gráfica de dispersión.

Se identificaron correlaciones significativas entre satisfacción y el factor de apoyo en el trabajo del instrumento SWS-Survey, como lo muestra la **Tabla 7** aunque es un poco baja demuestra que si hay significancia entre estas.

Tabla 7. *Correlación entre satisfacción y apoyo en el trabajo*

| Apoyo en el trabajo | |
|---------------------|-------|
| Satisfacción | 0.311 |

En la **Figura 9** se muestra de una manera gráfica la correlación significativa de satisfacción y apoyo en el trabajo, por lo que una variable (apoyo en el trabajo) depende de la otra (satisfacción).

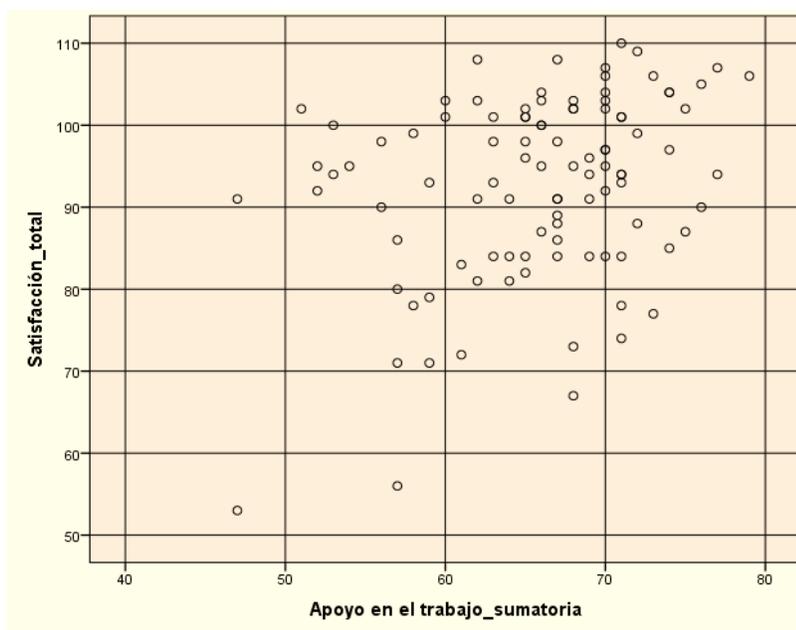


Figura 9. *Correlación entre satisfacción y apoyo en el trabajo mediante una gráfica de dispersión.*

Capítulo VI Discusión y Conclusión

6.1 Discusión

En esta investigación se analizó si se presentaba estrés y satisfacción en los docentes de nivel básico. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que de acuerdo a la prueba SWS-Survey los datos estadísticos son normales ya que se encuentran dentro de la media, cabe señalar que las escalas estrés social y salud mental deficitaria están por arriba de la media, pero no son datos significativos. Por lo tanto se muestra una correlación negativa entre satisfacción laboral y estrés en el trabajo pero dicha correlación es significativa para el objetivo de nuestra investigación, ya que muestra que el estrés en el trabajo disminuye mientras que aumenta la satisfacción laboral. Como lo mencionan los autores Vroom 1982, Hollinger y Clark 1982, Bhagat y Chassie 1981, (citado en Vázquez, 2001), propusieron que la satisfacción está constituida por diferentes factores los cuales integrados pueden informar acerca de la conducta laboral. De acuerdo con estos autores, las dimensiones relacionadas con la satisfacción son: el trabajo mismo, los jefes, los compañeros de trabajo, el salario y las prestaciones, las oportunidades de promoción, las horas de trabajo y la carga del mismo.

De acuerdo a los factores que se investigaron se tienen unas variables importantes que se tomaron en cuenta:

1. En cuanto a la antigüedad, hay una relación compleja ya que en los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse contento, en esta etapa el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e interés. Por desgracia la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos de que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Al cabo de 6 a 7 años en el puesto, la satisfacción con el trabajo empieza a incrementarse otra

vez y después mejora a ritmo constante (Schultz, 1993). Por lo tanto en los resultados que se obtuvieron se muestra que más de la media de los profesores tienen menos antigüedad como docentes, por lo que se muestran más satisfechos en su trabajo, ya que en los primeros años de trabajo el personal nuevo tiende a sentirse más contento y por lo tanto se siente satisfecho en su desempeño laboral.

Los empleados se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el tener un buen desempeño. Un ambiente físico cómodo y adecuado diseño del lugar les permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado House y Mitchell (1974, citado en Vázquez, 2001). Por lo tanto en este trabajo en cuanto a la correlación entre satisfacción y apoyo en el trabajo fue significativa, es decir que la sensación de que los elementos del entorno laboral y las políticas organizacionales son favorables y propician el desarrollo y expresión de los potenciales, como son trabajo significativo y control del mismo, retribución adecuada, reconocimiento, así como condiciones limpias, ordenadas y confortables como lo menciona (Gutiérrez y Guido, 2009)

El objetivo principal de esta investigación fue conocer la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral por ello y ya investigando el panorama de manera específica donde se encontró que la correlación entre apoyo en el trabajo y satisfacción, existe un resultado positivo y significativo, porque se muestra que a mayor apoyo en el trabajo, existirá satisfacción y por lo tanto el desempeño será favorable, por lo cual la satisfacción va en aumento y los niveles de estrés bajan, obteniendo rendimiento por parte de los docentes y así mismo los alumnos se ven beneficiados, logrando una preparación educativa de calidad. Como lo menciona (Robbins, 2013) los principales factores que determinan la satisfacción laboral son condiciones favorables de trabajo, sistema de recompensas justas, colegas que brinden apoyo y reto del trabajo. Al igual como lo menciona (Gutiérrez y Guido, 2009) superan los apoyos y gratificaciones

percibidos, de los factores explícitos a la ocupación misma, como son los estilos de liderazgo.

Como se mencionó en capítulos anteriores diversos estudios han revelado que una tercera parte de los maestros consideran su profesión como estresante; aunque hay diferencias obvias en variables sociodemográficas como la edad, experiencia, género, etc. La evidencia sugiere que el estrés tiene un gran impacto en la mayoría de los maestros. Aun cuando el 60 al 70% de los maestros considera satisfactorio el enseñar, la relación entre la enseñanza y la satisfacción en la misma se ha visto comprometida (Boyle, Borg; Faizon y Bagiloni, 1995, citado en García, 2001)

De igual manera otro estudio realizado en Australia y Nueva Zelanda (O'Connor y Clarke 1990; Otto, 1982,1986 citado en García, 2001), han encontrado altos niveles de estrés entre los maestros e incluso un aumento en las consultas médicas en los últimos meses, que los maestros relacionaban con sus condiciones de trabajo. En un estudio internacional sobre estrés y el agotamiento entre los docentes, (Kyriacou 1987, citado en García, 2001) hace referencia a la presencia y consecuencias de este problema en países tan diversos como Gran Bretaña, Estados Unidos, Israel, Canadá y Nueva Zelanda. Que en este caso en la Ciudad de México no aplica ya que en los resultados obtenidos se mostró que es mayor la satisfacción que el estrés en los docentes.

6.2 Conclusión

Si bien sabemos que en cada profesión brindan las herramientas y conocimientos necesarios para poder desempeñar correctamente sus funciones e impartir los conocimientos adquiridos a otras personas, es importante recordar que el tratar con niños en este caso suele ser más demandante y agotador.

Los niños por su mismo desarrollo tanto físico, psicológico e intelectual suelen ser más activos en la mayor parte del día, demandan tiempo, paciencia y tolerancia, es por eso que el ser docente requiere una gran preparación profesional. Como bien se demostró en dicha investigación mientras la satisfacción laboral sea alta menor grado de estrés existirá en dicha persona y por ende su nivel de productividad y rendimiento será mayor. Como lo retomamos de la teoría de Herzberg, 1992, que un determinado factor puede ser causa de satisfacción en el trabajo para una determinada persona y de insatisfacción para otra.

Anteriormente mencionado tanto la antigüedad como las horas de trabajo serán factores importantes, en el primer factor, un docente recién ingresado es decir con menos antigüedad muestra mayor satisfacción realizando sus actividades como profesor, mientras que los profesores con mayor antigüedad muestran cierto grado de agotamiento o estrés laboral ya que el número de niños con los cuales ya han trabajado y que posiblemente tienen a su cargo en ese momento será mayor que los profesores que tienen menos tiempo impartiendo clases, más sin embargo algo que podría motivar a estos docentes es el tiempo para poder jubilarse. El segundo factor mencionado son las horas de trabajo así como el rango que puedan tener como docentes ya que la mayoría de los profesores trabaja turno mixto de 8-12:30 p.m y de 1:30-18:00 p.m, dando un total de 45 horas a la semana por lo tanto su salario será mayor y por ende su satisfacción crecerá ya que lo toman como un incentivo y muestran más motivación hacia su trabajo.

El ambiente laboral, el apoyo en el trabajo y muchos otros factores pueden afectar o beneficiar al docente para que exista satisfacción o estrés, por lo cual también dependerá de cada ser humano ya que cada uno reacciona de una manera diferente ante ciertas situaciones.

En este estudio se pudo observar que con base en la muestra obtenida de 100 profesores de nivel básico el estrés es menor mientras que la satisfacción es mayor, tomando en cuenta que solo se trabajó con el Apoyo en el Trabajo, Estrés Laboral y Satisfacción Laboral, es impresionante poder observar en comparación de otros países como se mencionó anteriormente, nuestro país no se encuentra en ese punto crítico en el cual los docentes llegan a tener graves problemas no solo físicos si no también emocionales pero que al mismo tiempo los alumnos no están recibiendo educación de calidad. Los datos que se pudieron obtener son sumamente importantes para próximos estudios e investigaciones ya que con ello se pueden considerar nuevas formas de motivar al personal docente y al mismo tiempo lograr que los alumnos vean la escuela como un lugar confortante en donde adquirirán nuevos conocimientos de gran interés y de manera dinámica que logre captar su atención y motivación para no dejar de asistir a la escuela.

LIMITACIONES

- ♣ La falta de apoyo de algunos directivos de diversas escuelas que negaron la posibilidad de aplicar dichos instrumentos.
- ♣ La participación de todos los profesores ya que algunos se negaban a contestar los instrumentos, si hubieran aceptado, los resultados con una población más grande serían más confiables.
- ♣ La inquietud que manifestaban los profesores al contestar los instrumentos por que los resultados pudieran ser conocidos por las autoridades.
- ♣ El cansancio que mostraban los profesores fue una parte fundamental por la cantidad de reactivos.
- ♣ La falta de entusiasmo de algunos profesores por contestar reactivos con preguntas abiertas.

SUGERENCIAS

- Hacer una investigación con una población más amplia.
- Realizar una investigación en escuelas particulares para hacer una comparación.
- Se sugiere en próximos estudios que se tomen en cuenta a los alumnos respecto a su rendimiento y hacer una comparación de acuerdo al desempeño del maestro y el alumno.
- Presentar un taller para manejo y prevención de estrés en los profesores.

REFERENCIAS

Acosta, J. (2013). *Dirigir, liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. (5ª ed). Madrid: Esic.

Amorós. E. (2007) *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque. Perú: USAT

Arroba, T. y Kim, J. (1990) *Como manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia*. México: Mc Graw Hill.

Artículo recuperado de www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/ref_lab.html

Artículo recuperado de www.info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/94/

Ayoub, P. (2010). *Estilos de Liderazgo y su Eficiencia en la Administración Pública Mexicana*. México. LULU

Buendía, J. (2001) *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.

Cherlyl, J. y Travers. (1997) *El estrés de los profesores, la presión en la actividad docente*. España: Paidós.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (2ª ed). México: Mc Graw Hill Interamericana, p.478.

Fernández, G. (2006). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados*. México: Club Universitario

Furnham. A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.

García, L. (2001). *El Estrés en Profesores de Primaria. Tesis profesional para obtener el grado de maestra en modificación de la conducta*. UNAM, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Iztacala.

Genesca, E. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo*. Barcelona: Hispano europea, p.139.

Gil-Monte, P. (2011). *Psicología Aplicada. Prevención de riesgos laborales*. (2ª ed). Valencia. MTIN.

Gonzales, G. (2006). *Manejo del estrés*. Málaga, España: INNOVA

Gutiérrez, R y Ostermann, R. (1995). *Encuesta SWS- Survey- Forma GP*, México.

Gutiérrez, A. y Guido, P. (2009). *Estrés organizacional*. México: Trillas

Gutiérrez, R., Contreras, C. e Ito, E (2003). *Salud Mental, Estrés y Trabajo en Profesionales de la Salud.SWS- Survey* (Desarrollo y criterios de aplicación). México: Facultad de psicología (UNAM).

Hernández, J. (2010). Estrés Laboral. En Hernández, J. (Ed). *Guía de Gestión del estrés laboral, protocolo de detección, actuación y reconducción* (29-50). España: Thompson Reuters, p.32.

Herzberg, F. (1992). *The motivation to work*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Trillas.

Jarne, A. (2010). *Manual de Psicopatología*. Barcelona: Fundacio Vidal i Barraquer: Herder

Kyriacou, C. (1990). *Social support and occupational stress among Schoolteachers*. Educational Studies, p.p.7, 1, 55-60.

- Luthans, F. (2001). *Organizational behavior*. (9th ed). Boston: Mc Graw-Hill, p.230.
- Manassero, M., Vázquez, A., Ferrer, V., Fernández, B., (2003). *Estrés y bournout en la enseñanza*. VIB. Roma, p.p.51 y 313.
- Martínez, J. (2004) *Estrés Laboral: guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hill.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- McGregor, D. (2007). *El lado humano de las empresas: aplique la teoría "Y" para lograr un manejo eficiente de su equipo*. México: McGraw-Hill.
- Medina, T. (2000). *Evaluación de la Calidad del Servicio de Ayuda a domicilio*. Universidad de Murcia Ediciones.
- Melchi, C. (2008). *Estrés Laboral en los Docentes de Mayor Antigüedad Impartiendo Clases*. Facultad de Pedagogía. Tesis de Licenciatura en Pedagogía. Estudios incorporados a la UNAM. Universidad de Sotavento. Veracruz.
- Molina, K. (2014). *Síndrome de Burnout: una muestra de trabajadores sociales en el sector salud*. Programa de Maestría en Trabajo Social. Escuela Nacional de Trabajo Social. UNAM. México.
- Muchinsky, P (2002) *Psicología Aplicada al Trabajo*. (6ª ed). México. Thompson.
- Otero, L. (2011). *Estrés Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Padilla, G. (2013). *La Satisfacción Laboral en el Personal Académico y su Relación con la Intención de Abandonar su Profesión*. Perfiles Educativos. Vol. 35, N° 141, p.p 8-25.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo Y Motivación de equipos de trabajo*. (6ª ed). Madrid: Esic, p.107

- Rivera, M. (2010). *Relación de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos*. Tesis de licenciatura en psicología. Facultad de psicología, UNAM. México.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed). México: Pearson Educacion, p.25
- Salanova, M (2009). El *engagement* en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. España. Alianza.
- Samueli, G. (2012). *Estrés Laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). N° 58. p.p 271-290.
- Sandstrom, E. (1986). *Work places: The psychology of the physical environment in offices and factories*, Cambridge: Cambridge University Press, p.74
- Selye, H. (1956 ed. 1984). *The Stress of life*. New York: Mc Graw Hill, Inc.
- Schultz, D. (1993). *Psicología industrial*. (3ª ed). México: McGraw – Hill.
- Sue, D., Sue, D.W., Sue, S. (2010). *Psicopatología comprendiendo la conducta anormal*. (9ª ed). México: Cengage Learning.
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Trillas.
- Trujillo, A. (2012). *Propuesta de un Taller para la detección y prevención del síndrome de Burnout*. Tesina de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Uribe, F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (burnout) Manual de aplicación e interpretación*. México: Manual Moderno.
- Vázquez, Y. (2001). *Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales*. Tesis de licenciatura. Facultad de psicología, UNAM. México.

Williams S. y Cooper L. (2004). *Manejo del Estrés en el Trabajo*. México: Editorial Manual Moderno.

Vroom, V. (1990). *El nuevo liderazgo: Dirección de la participación en las organizaciones*. Madrid: Diaz de santos.

ANEXOS

Anexo 1

| BAREMOS SWS-SURVEY N=146 (MARZO 2013) | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-----------------|----------------------|---------------|--------------------------|----------------|---------------------|--------------|------------------------|
| Escala | Percentil | ESTRÉS | | | Salud mental deficitaria | APOYOS | | | Salud mental funcional |
| | | Estrés Personal | Estrés en el Trabajo | Estrés Social | | Apoyo Personal | Apoyo en el Trabajo | Apoyo Social | |
| Muy alto | 90 | 46 | 44 | 47 | 43 | 67 | 71 | 68 | 73 |
| Alto | 80 | 43 | 41 | 43 | 37 | 64 | 68 | 65 | 70 |
| | 70 | 41 | 40 | 40 | 34 | 62 | 66 | 63 | 68 |
| Normal | 60 | 39 | 38 | 38 | 32 | 60 | 64 | 61 | 66 |
| | 50 | 38 | 37 | 37 | 29 | 58 | 62 | 59 | 64 |
| | 40 | 37 | 36 | 35 | 27 | 57 | 60 | 57 | 63 |
| Bajo | 30 | 35 | 35 | 34 | 25 | 55 | 58 | 54 | 61 |
| | 20 | 33 | 34 | 32 | 22 | 52 | 55 | 52 | 58 |
| Muy bajo | 10 | 31 | 32 | 30 | 20 | 48 | 51 | 47 | 54 |
| Media | | 38.45 | 38.51 | 37.96 | 38.40 | 57.83 | 61.42 | 57.37 | 63.38 |
| Varianza | | 40.04 | 28.83 | 47.79 | 83.44 | 58.56 | 65.99 | 65.15 | 62.28 |
| D.E. | | 6.33 | 5.37 | 6.91 | 9.13 | 7.65 | 8.12 | 8.07 | 7.89 |
| Mínimo | | 15 | 16 | 9 | 4 | 3 | 18 | 5 | 8 |
| Máximo | | 73 | 69 | 73 | 76 | 75 | 80 | 75 | 80 |
| Puntajes | | 38.04 | 37.56 | 42.47 | 34.04 | 61.77 | 65.79 | 62.55 | 66.97 |

Anexo 2



AVALADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)
SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MÉXICO*)
(C) copyright 1994, 2009, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann



La finalidad de esta encuesta es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que usted conteste **todas** las oraciones de una **manera honesta**. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en **forma estrictamente confidencial**. Agradecemos de antemano su sincera disposición. (Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos).

Profesión, actividad u oficio: _____ Puesto: _____
 Organización o empresa: _____ Departamento: _____
 Antigüedad en el empleo actual (años): _____ Presión D: _____ S: _____ P: _____ Iniciales: _____ FOLIO: _____

DATOS GENERALES

Por favor marque con una "X" la característica que lo describa y proporcione la información solicitada.

1. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
2. Edad en años: _____
3. (1) Vive en pareja (2) Sin pareja
4. Último nivel de estudios terminado: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Estudios técnicos (4) Bachillerato (5) Carrera técnica (6) Licenciatura (7) Especialización (8) Maestría (9) Doctorado (10) Postdoctorado
5. Mi turno de trabajo es: (1) Matutino (2) Vespertino (3) Mixto
6. Dependientes económicos directos (pareja, hijos, hermanos, padres): # _____
7. Hijos en edad escolar: # _____
8. Horas de trabajo remunerado a la semana: # _____
9. Tipo de ingreso: (1) Sueldo (2) Comisión (3) Sueldo y comisión (o compensación) (4) Honorarios
10. ¿Tiene una actividad adicional que complemente su ingreso? (1) Sí (2) No
11. En general, ¿qué tan satisfecho está con su trabajo? Algo 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Mucho
12. Nivel socioeconómico: Bajo /...../...../...../...../..... Alto

A continuación se presentan unas oraciones y unos números que tienen un valor que va de uno a cinco y significan:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Ejemplo: "Me gusta ir al cine" 1 3 4 5

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que en general mejor refleje su situación personal. **Conteste tan rápido y espontáneamente como le sea posible.**

| | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|
| 1 (1) | Pienso que la mayoría de la gente que me rodea es amable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 (5) | El trabajo que hago es digno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 (6) | Tengo hábitos (o "tics") nerviosos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 (9) | Manejo con objetividad los problemas que se me presentan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 (20) | En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 (22) | Hay armonía entre mi trabajo y mi vida familiar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 (23) | Encuentro muchas cosas interesantes que hacer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 (24) | Es molesto cuando la gente cambia de opinión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 (25) | Una de las actividades más gratificantes de mi vida es mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 (26) | Pienso que los demás me respetan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 (27) | Tengo compañeros leales y confiables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 (34) | Siento que hay personas que me podrían "dar lata" sin motivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 (35) | Me agrada la forma en cómo se hacen las cosas en mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 (36) | Le caigo bien a la gente con quien trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 (39) | Soy firme y determinante en mis decisiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 (40) | La gente en el trabajo aprecia lo que hago | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 (41) | Me culpo a mí mismo(a) de lo que pasa a mi alrededor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 (42) | Me molesta tardarme en hacer ciertas cosas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

R. E. Gutiérrez M. Fortín 38 Col. San Jerónimo, México, D.F. CP 10400 MÉXICO. Tels. (52-5) 5622 2324, (52-5) 5568 6560, FAX (52-5) 5568 6558. e-mail: rodolfo@unam.mx
 R. F. Ostermann 34 Farview Avenue South Paramus, New Jersey 07652 U.S.A. Tels. (201) 843 2673, (201) 843 2673, (201) 843 6950, FAX (201) 6922304. e-mail: rphd@sprynet.com

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

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| 19 ⁽⁴⁴⁾ | Tengo cambios de humor súbitos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 ⁽⁴⁷⁾ | Considero que la vida a mi alrededor es armónica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 ⁽⁴⁶⁾ | Hago lo que haga en mi vida, siento que es insuficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 ⁽⁵⁴⁾ | Me molesta que las condiciones físicas de mi trabajo limiten mi desempeño | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 ⁽⁴²⁾ | Busco el lado bueno de la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 ⁽⁴³⁾ | Hago lo que haga en el trabajo, mis logros son limitados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 ⁽⁴⁴⁾ | Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 ⁽⁴⁶⁾ | Es difícil que me dé por vencido(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 ⁽⁴⁶⁾ | La vida se me dificulta cuando soy desorganizado(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 ⁽⁷⁰⁾ | Me encierro en mí mismo(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 ⁽⁷¹⁾ | Tengo arranques emocionales, me enojo, grito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 ⁽⁷²⁾ | Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 ⁽⁷³⁾ | Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 ⁽⁷⁴⁾ | Camino con paso ligero y vivaz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 ⁽⁸⁰⁾ | Me es fácil mortificar a los demás o a mí mismo(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 ⁽⁸¹⁾ | Me molesta mi forma de enfrentar situaciones conflictivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 ⁽⁸³⁾ | Los problemas en el trabajo se solucionan con el apoyo de todos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36 ⁽⁸⁴⁾ | Me siento apoyado(a) por mi entorno familiar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37 ⁽⁸⁵⁾ | Algunas personas con quienes trabajo son mis mejores amigos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38 ⁽⁸⁷⁾ | Es frustrante saber que por donde vivo las cosas vayan mal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39 ⁽⁸⁸⁾ | Tengo curiosidad por explorar cosas nuevas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40 ⁽⁸⁹⁾ | Me siento mal y sin esperanza de mejorar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41 ⁽⁹⁰⁾ | Mis problemas familiares me rebasan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42 ⁽⁹¹⁾ | Disfruto de cantar, silbar y/o bailar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43 ⁽⁹²⁾ | Siento que puedo fracasar porque tengo mala suerte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44 ⁽⁹⁴⁾ | Me es fácil relajarme, jugar y divertirme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45 ⁽⁹⁵⁾ | Me incomoda que el trabajo me obligue a hacer cosas contrarias a mis principios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46 ⁽⁹⁷⁾ | Tengo confianza en mis habilidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47 ⁽⁹⁸⁾ | El trabajo interfiere con mis otras obligaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48 ⁽⁹⁹⁾ | Estoy satisfecho(a) de pertenecer a una familia unida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49 ⁽¹⁰⁰⁾ | El trabajo que tengo me da seguridad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50 ⁽¹⁰¹⁾ | Me siento atrapado(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 51 ⁽¹⁰⁵⁾ | Me doy por vencido(a), quisiera huir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 52 ⁽¹⁰⁶⁾ | Estoy contento(a) en el lugar donde trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 53 ⁽¹¹³⁾ | Siento que mi hogar es un lugar confortable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 54 ⁽¹¹⁶⁾ | Tengo buena salud física | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 55 ⁽¹²⁰⁾ | Sé que cuando esté en problemas, alguien me apoyará | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 56 ⁽¹²¹⁾ | Puedo recuperarme rápidamente de situaciones estresantes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 57 ⁽¹²²⁾ | A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mis obligaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 58 ⁽¹²⁴⁾ | Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 59 ⁽¹²⁷⁾ | En general me siento satisfecho(a) con mi vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 60 ⁽¹²⁸⁾ | Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 61 ⁽¹³⁰⁾ | Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 62 ⁽¹³²⁾ | Me agradan las normas que hay en mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 63 ⁽¹³³⁾ | Me mantengo en buena condición física | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 64 ⁽¹³⁴⁾ | Me es fácil relajarme cuando lo requiero | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 65 ⁽¹³⁵⁾ | Me siento amado(a) y atendido(a) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 66 ⁽¹³⁷⁾ | El trabajo me da la oportunidad de desarrollarme en diferentes aspectos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 67 ⁽¹³⁸⁾ | Siento que el mundo es amable conmigo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 68 ⁽¹⁴⁰⁾ | En el trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 69 ⁽¹⁴¹⁾ | Siento que puedo hacer realidad mis sueños | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 70 ⁽¹⁴²⁾ | El trabajo me ayuda a mantenerme saludable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 71 ⁽¹⁴³⁾ | Me queda claro lo que tengo que hacer en el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 72 ⁽¹⁴⁴⁾ | Me mantengo sereno(a) en los conflictos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

| | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---|---|
| 73 (143) | Me molesta que haya tanta "grilla", intrigas y chismes en mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 74 (144) | Me afecta que la vida a mi alrededor sea tan desordenada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 75 (145) | El tener que cambiarme de domicilio, trabajo o escuela, me incomoda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 76 (146) | Disfruto lo que hago en mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 77 (147) | Tengo la capacidad de establecer metas realistas y alcanzables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 78 (148) | Me afecta que las personas me molesten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 79 (149) | Me angusta sentirme incapaz de manejar algunos problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 80 (150) | Me es fácil encontrar un lugar tranquilo cuando lo deseo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 81 (151) | En el trabajo la gente le da poco valor a lo que hago | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 82 (152) | En mi vida cotidiana hay ocasiones en que siento verdadero pánico y terror | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 83 (153) | Me acompaña el recuerdo de mis seres queridos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 84 (154) | Aunque busco resolver los problemas con los demás, estos persisten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 85 (155) | Me siento contento(a) de ser como soy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 86 (156) | Me preocupa que realmente nadie me quiera como soy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 87 (157) | Me inquieta pensar que puedan ocurrir calamidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 88 (158) | Mi sentido del bien y del mal me da confianza en la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 89 (159) | Endurezo los músculos faciales, frunzo el ceño | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 90 (160) | Culpo a otros por mis problemas y fallas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 91 (161) | Me siento seguro(a) en mi vecindario o colonia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 92 (162) | Tengo con quien compartir mi vida plenamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 93 (163) | Puedo aceptar la presión cuando es necesario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 94 (164) | Mantengo una relación sentimental gratificante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 95 (165) | Apename en ocasiones limita mis potencialidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 96 (166) | Me siento lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 97 (167) | Confío que podré resolver cualquier problema de una manera u otra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 98 (168) | Me perturba estar forzado(a) a ocultar mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 99 (169) | Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 100 (170) | Estar con mis amigos(as) me resulta gratificante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 101 (171) | Tengo una vida razonablemente organizada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 102 (172) | En situaciones de crisis, pierdo el control | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 103 (173) | Para cumplir conmigo mismo(a) me exijo un esfuerzo adicional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 104 (174) | Me afecta que la gente a mi alrededor grite o pelee | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 105 (175) | Me cuesta trabajo captar a la primera nuevos conceptos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 106 (176) | Mi forma de ser me causa muchos problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 107 (177) | Me preocupa que mi apariencia incomode a los demás | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 108 (178) | Tengo padecimientos que me complican la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 109 (179) | Me angusta hablar en público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 110 (180) | Siento que mi relación de pareja va de mal en peor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 111 (181) | Ante la desorganización de la ciudad, quisiera irme de aquí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 112 (182) | Me angustian los constantes incrementos del costo de la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 113 (183) | La inseguridad de las calles limita mi vida social | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 114 (184) | Tengo que realizar actividades o frecuentar personas o lugares que me estresan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 115 (185) | Para cubrir mis necesidades tengo que buscar otras fuentes de ingreso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 116 (186) | En mi trabajo falta quién dirija realmente las cosas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 117 (187) | Me afecta que me proporcionen lo mínimo para hacer mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 118 (188) | Siento que hay favoritismos en el trabajo al asignar los estímulos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 119 (189) | Los ritmos y tiempos impuestos por el trabajo me agobian | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 120 (190) | Me frustra que mi formación sea incongruente con lo que hago | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 121 (191) | Me preocupa que en mi trabajo las posibilidades de avanzar sean pocas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 122 (192) | En mi trabajo siento que la supervisión es excesiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 123 (193) | Estoy contento(a) con lo que tengo actualmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 124 (194) | El entorno social que me rodea dificulta mis actividades diarias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

a) Considero que mi carga de trabajo es: 1) Baja (2) Moderada (3) Alta (4) Excesiva
 b) En los últimos 2 años mi nivel de estrés ha: (1) Disminuido (2) Mantenido (3) Incrementado

Pase a la siguiente página →

Escala de Trastornos Psicosomáticos (ETP)

(Adaptación de Gutiérrez y Romero, 2006)

Si en los últimos 2 años usted ha padecido trastornos de salud que pudiera atribuir al estrés, por favor ponga una cruz en los cuadros correspondientes y subraye los síntomas de cada trastorno

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria, taquicardia, dolor de cabeza, migrañas, colesterol, triglicéridos, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Respiratorios (asma, hiperventilación, palpitaciones, dificultad para respirar, resfriados o gripes, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Gastrointestinales (úlceras, colon irritable, colitis, gastritis, diarreas, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Musculares (tics, temblores, contracturas, lumbalgias, entumecimiento u hormigueo en extremidades, dolor de cuello, espalda, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Dermatológicos (sarpullido, eccema, urticaria, acné, psoriasis, dermatitis nerviosa, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Sexuales (disminución del deseo, eyaculación precoz, impotencia, frigidez, coito doloroso, vaginismo, síndrome premenstrual, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Psicológicos (dolors, intación, hipersensibilidad, ansiedad, agresión, apatía, sentimientos de desesperación, de frustración, etcétera) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. ¿Algún otro no considerado? (por ejemplo: diabetes, infecciones, tumores, artritis, etcétera). Especifique cuál: _____ | | |
| 9. ¿Ha tenido algún permiso por incapacidad en el último año? Motivo: _____ _____ | | |
| 10. ¿Qué cosas, situaciones o factores le han causado estrés en el último año? a) En general: _____ _____ b) En el trabajo: _____ _____ | | |

Forma de Evaluación del Desempeño: SWS - Survey

(Gutiérrez & Ostermann 1994)

Marque con una "X" la opción que mejor evalúe su desempeño en el trabajo.

- | | POBRE | EXCELENTE |
|---|---------------|-----------|
| 1. CANTIDAD (De trabajo) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 2. CALIDAD (Sin errores) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 3. MORALIACTITUD (Hacia el trabajo, compañía, personal) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 4. DISCIPLINA (Sigue reglas) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 5. TRABAJO EN EQUIPO (Participa) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 6. RESPONSABILIDAD (Trabaja sin supervisión) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 7. ASISTENCIA (Llega a tiempo y permanece en el trabajo) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 8. INICIATIVA (Trabaja por su cuenta más de lo especificado) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 9. ORGANIZACIÓN (Limpio, ordenado) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 10. EFICIENCIA (No desperdicia material/ tiempo) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 11. RITMO (Rápido, dispuesto, alerta) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 12. COOPERACIÓN (Sin quejas) | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| 13. COMPROMISO (Involucramiento con la institución, compañía o empresa) | 1 2 3 4 5 6 7 | |

¡Gracias por su participación!!!

Anexo 3

Satisfacción laboral

Con el fin de conocer su la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta institución le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación. Ponga una X en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada declaración.

| Totalmente en desacuerdo | Medianamente en desacuerdo | No lo tengo definido | Medianamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Declaración | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Trabajar en esta institución educativa me provee la oportunidad de perfeccionamiento. | | | | | |
| 2. Trabajar en esta institución educativa me permite progresar y/o tener un mejor estatus. | | | | | |
| 3. Mi trabajo me mantiene al día respecto de mi profesión. | | | | | |
| 4. Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones. | | | | | |
| 5. El control que ejerce mi jefe me hace sentir incómodo. | | | | | |
| 6. Habitualmente recibo de mi jefe instrucciones que para mí no tienen sentido. | | | | | |
| 7. Mi jefe es comprensible y/o amigable. | | | | | |
| 8. Mi jefe alaba el trabajo bien hecho. | | | | | |
| 9. He hecho amistades duraderas entre mis colegas. | | | | | |
| 10. Disfruto de las actividades sociales que realizamos con mis colegas. | | | | | |
| 11. Mis colegas me estimulan a hacer un mejor el trabajo. | | | | | |
| 12. Me agradan las personas con quienes trabajo. | | | | | |
| 13. Me siento abrumado por lo complejo de mi trabajo y/o por la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar. | | | | | |
| 14. Por lo general las actividades que desarrollo me aburren. | | | | | |
| 15. Mi trabajo me permite la alegría de servir a los estudiantes | | | | | |
| 16. Mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje mecánicamente. | | | | | |
| 17. La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad. | | | | | |
| 18. Desarrollo este trabajo porque no he podido encontrar una vacante en el área de mi interés. | | | | | |
| 19. Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo. | | | | | |
| 20. Me siento inseguro(a) en mi trabajo. | | | | | |
| 21. Las condiciones de limpieza generalmente son adecuadas. | | | | | |
| 22. El entorno físico es seguro. | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración