



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE PSICOLOGIA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

“Percepción del ambiente físico de trabajo y su  
relación con la satisfacción laboral y el compromiso  
organizacional en una institución del sector público”.

## TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
PRESENTA:

ANALLELY CARRILLO MORENO

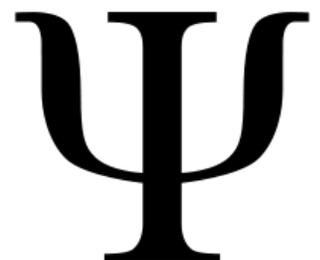
DIRECTORA: DRA. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ

REVISORA: DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

REVISOR METODOLÓGICO: DR. ÁNGEL EDUARDO VELASCO ROJANO

Esta investigación es parte del Proyecto PAPIIT IN303018

CIUDAD UNIVERSITARIA, MAYO 2018





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.



## *Agradecimientos*

Quiero agradecer a la vida por prestarme tiempo para poder presentar éste título, pese a cada acontecimiento y aprendizaje que se me presentó, HOY estoy aquí concluyendo un ciclo y una meta más en mi vida.

Gracias a mi familia por apoyarme y hacer que este trabajo sea posible, pero sobre todo por brindarme amor, paciencia, risas, comprensión y grandes aprendizajes. Hoy sé que el universo no se equivoca por darme una familia tan unida como la nuestra.

**Gracias Mamá** por el inmenso apoyo que me brindaste todos estos años pues sin ti, esto no hubiera sido posible, gracias por estar a mi lado, por apoyar cada paso que voy dando y aceptando cada decisión que elijo. **ERES EL MOTOR DE MI VIDA Y LA RAZÓN DE MÍ EXISTIR** gracias por brindar alegría y paz en mi vida. **TE AMO MAMÁ.**

**Gracias Pilar** por impulsarme en cada adversidad que se me presenta, por mostrarme que las cosas siempre tienen una solución y que todo en esta vida es un continuo aprendizaje, pero sobre todo por motivarme a estudiar esta carrera y poder ser grandes colegas, **TE AMO hermanita.**

**Doll**, eres un ejemplo a seguir, pues en ti he aprendido que las cosas son posibles cuando te las propones y que con esfuerzo y perseverancia puedo alcanzar mis mayores deseos y sueños. Gracias por mostrarme lo valioso que es la vida y lo divertido que puede ser a tu lado. Admiro mucho tu labor y el amor con que la desempeñas, **TE AMO hermanita.**

**Oss**, has sido un eslabón estratégico en esta familia, gracias por llegar a nuestras vidas y por el inmenso apoyo que me brindas; pero sobre todo por tu visión neutral que tienes de las cosas. Agradezco los momentos que compartimos, pero sobre todo por llegar y formar parte de mi vida y de la vida de mi hermana, **TE QUIERO pariente.**

A **Cecilia** por estar en cada paso de mi vida, por escucharme, por aceptar mi manera de ser, por hacerme ver todas mis cualidades y darme a conocer todos mis

defectos, gracias por todos estos años de amistad y por todo el tiempo que hemos pasado juntas pero sobre todo por cada aprendizaje que he tenido a tu lado y por cada cambio que hemos vivido juntas, porque más que mi amiga eres mi persona favorita. TE ADORO HERMANITA.

A la **Dra. Alejandra García Saisó** por el inmenso apoyo que me brindó todos estos años, por confiar en mí y hacer posible este proyecto, sin su paciencia, apoyo, dedicación, conocimiento y experiencia esto no hubiera sido posible. Ale muchísimas gracias por la maravillosa experiencia laboral que me permitiste destacar a tu lado, este es el comienzo de algo grandioso. TE QUIERO Y ADMIRO MUCHISIMO.

Al **Dr. Eduardo Velasco** por su conocimiento, tiempo e interés en mi proyecto, por la dedicación en este trabajo, pero sobre todo por los valiosos y acertados comentarios que me brindó todo este trayecto.

**Armando**, gracias por cruzarte en mi camino, por formar parte de mi destino, por darme la confianza y abrirme las puertas de tu casa, por el apoyo que le has dado a mi familia, eres un ser lleno de luz, sabiduría y grandes enseñanzas. Pero sobre todo, GRACIAS por recuperar la fe que hay en mí y mostrarme que en esta vida vine a ser feliz. TE QUIERO Padrino.

Gracias a cada una de las personas que aportaron con su conocimiento, paciencia y dedicación en la ejecución de esta tesis, al Mtro. José Luis Villagómez, la Dra. Juana Patlán y la Dra. Erika Villavicencio. Por tomarse el tiempo necesario para mejorar y enriquecer este trabajo.

A mi mejor amigo que me brindó toda la paciencia del mundo y por estar pendiente esperando a que este sueño se haga realidad, esto va para ti desde donde estés **Adrián †**.

Y por último, quiero agradecer a cada uno de los empleos que permitieron el desarrollo de nuevas capacidades, aptitudes, conocimientos y experiencias en mi vida laboral. Gracias por confiar en mí y la labor que desempeño.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN .....  | 8  |
| INTRODUCCIÓN .....   | 10 |
| CAPÍTULO I SATISFACCIÓN LABORAL .....                      | 17 |
| 1.1 Definición Conceptual .....                            | 19 |
| 1.2 La Satisfacción Laboral como actitud .....             | 21 |
| 1.3 Teorías y Modelos de la Satisfacción Laboral .....     | 24 |
| 1.3.1 Teoría de Maslow .....                               | 25 |
| 1.3.2 Teoría de los dos factores de Herzberg .....         | 29 |
| 1.3.3 Teoría de las expectativas de Vroom .....            | 30 |
| 1.3.4 Teorías de las necesidades de McClelland .....       | 31 |
| 1.3.5 Teoría de la equidad de Adams .....                  | 32 |
| 1.4 Medición de la Satisfacción Laboral .....              | 35 |
| CAPÍTULO II COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....                | 39 |
| 2.1 Antecedentes del Compromiso Organizacional .....       | 40 |
| 2.2 Definición Conceptual .....                            | 42 |
| 2.3 Psicología de la salud ocupacional positiva .....      | 44 |
| 2.4 Modelos y enfoques del compromiso (engagement) .....   | 47 |
| 2.4.1 Modelo demandas-recursos laborales (DRL) .....       | 47 |
| 2.4.2 Modelo recursos, experiencias y demandas (RED) ..... | 49 |
| 2.5 Medición del compromiso organizacional .....           | 52 |
| CAPÍTULO III PERCEPCIÓN AMBIENTAL .....                    | 56 |
| 3.1 El Ambiente .....                                      | 57 |
| 3.1.1 El espacio físico .....                              | 57 |
| 3.2 Percepción .....                                       | 60 |
| 3.2.1 Proceso perceptivo .....                             | 61 |
| 3.3 Psicología Ambiental .....                             | 64 |
| 3.3.1 Percepción ambiental .....                           | 66 |
| 3.3.2 Teorías sobre la percepción ambiental .....          | 68 |
| 3.3.3 Conducta ambiental .....                             | 71 |
| 3.4 El Ser Humano y su ambiente .....                      | 74 |
| 3.5 Psicología Ambiental en Escenarios Laborales .....     | 80 |

|   |         |
|---|---------|
| CAPÍTULO IV MÉTODO .....  | 87      |
| 4.1 Planteamiento del problema .....  | 88      |
| 4.2 Justificación .....   | 90      |
| 4.3 Preguntas de Investigación .....  | 93      |
| 4.4 Objetivo General .....  | 93      |
| 4.5 Hipótesis .....   | 93      |
| 4.6 Variables .....   | 94      |
| 4.6.1 Definición conceptual .....   | 94      |
| 4.6.2 Definición operacional .....  | 95      |
| 4.6.3 Variables sociodemográficas .....   | 96      |
| 4.7 Tipo de estudio .....   | 96      |
| 4.8 Muestra .....   | 96      |
| 4.9 Instrumentos .....  | 97      |
| 4.10 Procedimiento .....  | 98      |
| 4.11 Análisis de datos .....  | 98      |
| <br>CAPÍTULO V RESULTADOS .....   | <br>100 |
| 5.1 Características de la muestra .....   | 101     |
| 5.2 Relación entre Percepción del Ambiente Físico de Trabajo,<br>Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional ..... | 105     |
| 5.3 Relación de Percepción del Ambiente Físico de Trabajo y<br>Variables Sociodemográficas .....                        | 108     |
| 5.4 Percepción del Ambiente Físico de Trabajo: Análisis de<br>Varianza (ANOVA) .....                                    | 109     |
| 5.5 Relación de la Satisfacción Laboral y Variables<br>Sociodemográficas .....  | 111     |
| 5.6 Satisfacción Laboral: Análisis de Varianza (ANOVA) .....  | 111     |
| 5.7 Relación del Compromiso Organizacional y Variables<br>Sociodemográficas .....                                       | 114     |
| 5.8 Compromiso Organizacional: Análisis de Varianza<br>(ANOVA) .....  | 114     |
| 5.9 Confiabilidad Alpha de Cronbach de las escalas de<br>medición.....  | 116     |
| 5.9.1 Confiabilidad de la Escala de Valoración del<br>Ambiente Físico Laboral .....                                     | 116     |
| 5.9.2 Confiabilidad de la Escala de Satisfacción<br>Laboral.....  | 116     |
| 5.9.3 Confiabilidad del Utrecht Work Engagement Scale<br>(UWES) .....   | 117     |

CAPÍTULO VI DISCUSIÓN ..... 118

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 126

REFERENCIAS ..... 135

APÉNDICES..... 143

-

## RESUMEN

El ambiente que rodea al ser humano, es considerado un determinante, incitador y límite de la conducta (Holahan, 1996), lo cual indica que el ambiente físico percibido por sus ocupantes tiene fuerte impacto en la salud física y emocional. Siendo el entorno laboral, aquel espacio donde las personas se desarrollan en diversos ámbitos, exponiéndose a situaciones las cuales afectan al trabajador de alguna manera en su actitud y conducta laboral como: La Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

El objetivo de la presente investigación fue identificar la existencia de la relación entre la percepción del ambiente físico de trabajo y la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se trabajó con una muestra de 108 participantes económicamente activos. Se les aplicó la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García, 2014), la Escala de Satisfacción Laboral (García y García, 1985) y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (versión adaptada y validada por Villavicencio, 2015). Los resultados muestran que el ambiente físico está relacionado con la Satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional de manera significativa.

Palabras clave: Percepción del ambiente físico, Satisfacción laboral, Compromiso organizacional, Percepción ambiental, actitudes, conducta.

## **ABSTRACT**

The environment that surrounds the human being is considered a determinant, inciter and limit of behavior (Holahan, 1996), which indicates that the physical environment perceived by its occupants has a strong impact on physical and emotional health. Being the work environment, that space where people develop in different areas, exposing themselves to situations which affect the worker in some way in their attitude and work behavior such as: Labor Satisfaction and Organizational Commitment.

The objective of this research was to identify whether or not there is a relationship between the perception of the physical work environment and job satisfaction and organizational commitment. We worked with a sample of 108 economically active participants. The Physical Work Environment Assessment Scale (García, 2014), the Labor Satisfaction Scale (García and García, 1985) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) were applied (version adapted and validated by Villavicencio, 2015). The results show that the physical environment is related to Job Satisfaction and Organizational Commitment in a significant way.

Key words: Perception of the physical environment, Job satisfaction, Organizational commitment, Environmental perception, attitudes, behavior.

## Introducción

Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas (Blanch, 1996), de esta forma, el trabajo hace que las personas se organicen para perseguir un fin común.

La palabra organización se deriva etimológicamente del griego *organon* que significa instrumento (Pariente, 2000), por lo tanto, una organización, es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división y funciones mediante una jerarquía de autoridad y responsabilidad (Schein, 1982).

Pariente (2000) señala que una organización se refiere específicamente a un ente social, o a un grupo de personas que se reúnen para conseguir un objetivo determinado. Por su parte, Robbins y Coulter (2005) se refieren a una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad. Chester (1971, en Ramírez, 2015) definió a la organización como: un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas. Por lo que, una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener sus objetivos (Chiavenato, 2007).

Las organizaciones permiten a los individuos satisfacer distintos tipos de necesidades, por ejemplo, las emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, entre otras. Las organizaciones existen para lograr objetivos que los individuos en forma aislada no pueden alcanzar debido a sus limitaciones. Mediante las organizaciones, la limitación última para lograr muchos de los objetivos humanos no es la capacidad intelectual o la fuerza, si no la habilidad para trabajar eficientemente en equipo (Blanch, 1996).

A principios de siglo XX bajo el paradigma racional, se concibe la organización como un sistema cerrado, estable y altamente estructurado, susceptible de una rígida planificación y control. Sin embargo, a medida que la sociedad evoluciona desde el punto de vista técnico, social y económico, eleva las expectativas de calidad de vida

de los seres humanos, las organizaciones cambian de un modo cualitativo, se extienden a todos los sectores de la actividad humana e incrementan su complejidad y ambigüedad (Weick, 1979, en Chiavenato, 2007).

Las organizaciones actuales son una respuesta a las necesidades económicas y sociales del hombre contemporáneo, de la misma manera que lo es la presencia de la tecnología al servicio del trabajo en las propias instituciones, Asimismo, se puede afirmar que las organizaciones son parte y producto del sistema socioeconómico actual, de la misma manera que lo son la ciencia y la tecnología (Guzmán, 2013).

El desarrollo y extensión del concepto de organización ha obligado a incorporar aportaciones de distintas disciplinas, como la antropología, economía, ciencia política, teoría general de sistemas, sociología, psicología y psicología social. Las principales contribuciones en cuanto a la comprensión de las organizaciones provienen, a juicio de Robert, Hullin y Rosseau (1978) y, Szilagyí y Wallace (1980), de las llamadas ciencias del comportamiento (en Ramírez, 2015).

De esta forma, el psicólogo tiene como campo de acción distintas áreas con alto desarrollo, al día de hoy es reconocido no solo como terapeuta u orientador, sino también tiende a incorporarse en funciones dentro de las organizaciones, en las cuales desarrolla actividades dentro del área relacionada a Recursos Humanos (Zepeda, 1999).

La participación del psicólogo en las organizaciones es diversa, y depende en gran medida de la organización para la cual labore. Sin embargo, en la mayoría de los casos el psicólogo realiza funciones ajenas a su formación; debido a que el área de Recursos Humanos realiza actividades que se piensa son propias del Administrador de empresas (Ramírez, 2015).

Probablemente las primeras funciones del Psicólogo organizacional se dieron en el reclutamiento y la selección del personal, debido a la alta demanda de las pequeñas y grandes empresas, así como la creación de nuevos puestos de trabajo, según Zepeda (1999), el psicólogo organizacional hoy en día realiza las siguientes funciones:

- φ Reclutamiento y Selección
- φ Análisis y descripción de puestos
- φ Requisición de personal
- φ Aplicación de exámenes psicométricos, o batería de pruebas
- φ Participación en ferias del empleo, bolsas de trabajo, juntas de intercambio. con diversas empresas.
- φ Entrevista laboral
- φ Inducción (orientación del nuevo empleado a la organización)
- φ Adiestramiento
- φ Evaluación de desempeño
- φ Capacitación y detección de necesidades de capacitación
- φ Desarrollo organizacional
- φ Seguridad e Higiene laboral

Sin embargo, el rol del psicólogo dentro de las organizaciones puede ser tan variado que es inverosímil enlistarlo de forma precisa, ya que en el mundo real, el psicólogo debe saber que en ocasiones es necesario dejar de lado algunas funciones para desarrollar otras de mayor importancia y no siempre puede abarcar todas las áreas, debiendo ser flexibles y estar preparados para ocuparse, al mismo tiempo, de un gran número de tareas y proyectos (Blum, 1977).

El psicólogo, interesado en el bienestar del ser humano, encuentra dentro de la organización un espacio importante de actuación que le reclama *su saber y hacer*. Ya sea como actor interno o externo de la organización, tiene un papel relevante que debe estar orientado a las necesidades de la organización. Es de gran relevancia considerar que, el recurso más importante para el crecimiento de una empresa es el ser humano, y el psicólogo como estudioso de la conducta, puede proporcionar un amplio panorama de cómo optimizar la relación empresa-empleado (Sandoval, 2015).

Como se analizó anteriormente, el psicólogo dentro de las organizaciones tiene la capacidad y las herramientas para intervenir en un variado número de actividades, su labor es muy amplia; sin embargo la realidad nos dice otra cosa; a pesar de que cuenta con bases

para actuar, en muchos casos se le limita a realizar dos o tres funciones y se dejan de lado muchas otras que son de gran relevancia para el desarrollo organizacional. En la actualidad aún le queda mucho por recorrer y obstáculos que afrontar en el ejercicio de su actividad profesional diaria y el contexto laboral (Rodríguez y Díaz, 2004).

Enciso y Perilla (2004 en Sandoval, 2015), indican que las empresas seguirán existiendo y de éstas depende la manera de vivir de las personas, de aquí que el éxito y eficacia de estas empresas dependa a su vez, del éxito y eficacia de sus miembros; así como para el nivel de auto-estimación y de salud mental de muchas personas es de gran importancia tanto el trabajo que realizan, como el éxito que logran en él; por tanto, todo lo que puede contribuir al éxito del esfuerzo laboral de las personas es un dato positivo para el bienestar de los sujetos implicados.

Parece ser que en México el reto es aún más grande, debido a que la psicología dentro de las organizaciones se ha desarrollado muy lentamente, esto se debe, a tres poderosos obstáculos que presenta la psicología organizacional (Zavala, 2003):

- φ La falta de información del empresario, ya que ésta no ha logrado ser uniforme en cuanto a las actividades que puede hacer el psicólogo.
- φ El currículo deficiente del psicólogo organizacional, ya que son pocas las materias relacionadas con la psicología del trabajo, lo cual parece no ser suficiente para dominar la materia, limitando la proyección profesional y con ella la utilización de nueva tecnología.
- φ Métodos de dudosa validez, dado que la metodología de la psicología aplicada a la industria, poco tiene que reportar sobre sus hallazgos, debido a la falta de interés del psicólogo para verificar el éxito de sus técnicas y para controlar, observar, explicar y predecir la conducta humana en el trabajo.

Salanova en el 2009 menciona que en un futuro, las organizaciones se enfrentarán a dos tipos de demandas, que pueden ser tanto estructurales (p.ej. cambio de una estructura jerárquica a una estructura plana) como procesuales (p. ej. incorporación de nuevas formas de realizar las tareas a través de la inclusión de innovaciones tecnológicas). La mayor parte de ellas tiene que ver con los cambios dinámicos que se exigen en las organizaciones y a

sus trabajadores para poder desenvolverse en niveles competitivos y adaptarse a los cambios continuos que exige el entorno.

Estos cambios organizacionales estimulan la innovación, el aprendizaje y crean sistemas de gestión del conocimiento, pero exigen un alto esfuerzo, sobre todo el psicosocial, cognitivo y emocional, por parte de los trabajadores para poder adaptarse a su nuevo entorno (Salanova, 2009).

Como lo señala Osca en el 2004 (en Salanova, 2009), el cambio en la estructura organizacional se ha considerado como una estrategia que la organización utiliza para adaptarse a su ambiente y competir en mejores condiciones. Sin embargo, en la actualidad, la necesidad de hacer *más con menos* lleva a las organizaciones en muchos casos a reducir sus estructuras al mínimo sin analizar suficientemente sus repercusiones sobre otros elementos clave de la organización (como la salud organizacional).

Debido a la falta de salud los trabajadores, la organización puede llegar a su desaparición final con el tiempo. De este modo, el aumento de demandas laborales por sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, inseguridad y reducción de la percepción de control sobre el ambiente afectan la salud de los trabajadores, teniendo como resultado una reducción del compromiso y satisfacción laboral, además, de aumentar la intención de abandono de la organización por parte del trabajador (Salanova, 2009).

En este contexto, Osca (2004 en Salanova, 2009) señala que existe el *síndrome del superviviente* en los trabajadores que permanecen en la organización, mostrando malestar psicosocial no sólo por la preocupación que sienten por sus compañeros que abandonan la organización, sino también por su propia situación que perciben como insegura e injusta.

Cabe mencionar que el escenario laboral se encuentra integrado por todo lo que el trabajador percibe dentro de la organización, desde características físicas del lugar hasta las relaciones interpersonales que establece en el trabajo; involucrando, también, aspectos como valores o cultura que forman parte del clima social, incidiendo directamente en sus sensaciones, cogniciones y comportamiento, desgastando o restableciendo sus niveles de

energía, necesarios para desempeñar sus labores de manera eficiente y satisfactoria (García, 2014).

Entonces, el medio ambiente de trabajo se encuentra conformado por un grupo de factores psicosociales que actúan sobre el hombre en el trabajo; estos pueden ser numerosos y de diferente naturaleza; de esta manera, los sistemas de organización y de trabajo, aspectos físicos y la calidad de las relaciones humanas en las empresas, son variables que interactúan e impactan sobre el clima psicosocial y sobre la salud física y mental de sus trabajadores (Uribe, 2015).

Por lo tanto, es necesario que las empresas, organizaciones, instituciones educativas y de salud tengan el servicio de psicólogos con el objeto de propiciar e implementar políticas de desarrollo humano, bienestar integral y calidad de vida de los mismos trabajadores, a fin de mejorar la salud organizacional y los factores psicosociales que afecten y deterioren a ésta.

Hasta aquí hemos hablado sobre la Organización, el psicólogo organizacional y el contexto laboral que experimentan las personas dentro de una organización, sin embargo, para entender mejor, es importante conocer las actitudes que el trabajador desarrolla dentro de una institución y cómo es que influye en su entorno de trabajo.

Existen diversos estudios que demuestran la relación entre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional, ambas variables son indispensables cuando el propósito de la organización es crecer, ya que se debe conocer a las personas que laboran dentro de ella, lo que implica valorar el capital humano de ahí la importancia de que éstas dos actitudes repercutirán en la calidad de vida laboral y en el desempeño del trabajador.

De acuerdo con Holahan (1996) la percepción ambiental permite la adaptación del ser humano al medio que lo rodea ya que implica un proceso de conocimiento del ambiente físico inmediato a través de los sentidos, con la finalidad de proporcionar información que le permita al individuo formar ideas acerca de su entorno y como resultado generar actitudes basadas en su percepción.

Por estas razones, la importancia del presente trabajo radica en la relación o influencia de las variables Percepción del ambiente físico de trabajo, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en una institución pública, así como, conocer la relación que tienen con las variables sociodemográficas.

El marco teórico de la presente investigación está integrado de la siguiente forma: En el primer capítulo encontraremos la importancia de la satisfacción laboral como una actitud del trabajador, los estudios realizados sobre esta variable, la correspondencia que tiene con otras variables de investigación en el campo laboral, así como las principales teorías y modelos que explican el comportamiento humano. La relevancia de dicha variable radica en el hecho de que la actitud del individuo impactará en cómo percibe y se comporta en su empresa, afectando su desempeño, relación con otros miembros de la empresa e incluso en su vida fuera de la misma al no estar satisfecho con su lugar y condiciones de trabajo.

En el capítulo dos, se abordan las definiciones, y los antecedentes del compromiso organizacional, así como, los modelos y enfoques que tiene el compromiso a través de la perspectiva de la psicología positiva. Dicha variable es sustancial puesto que es un estado psicológico de la persona que caracteriza la relación entre el trabajador y la organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar o dejar la organización.

El tercer capítulo esboza de manera general, la relación entre el ambiente, el ser humano y su conducta, así como los principales modelos y perspectivas teóricas que estudian dicha relación. La importancia de ésta variable reside en la percepción ambiental que tiene el ser humano, ya que permite reconocer el papel dinámico y activo que tiene al generar representaciones y actitudes del ambiente que lo rodea por medio de la interpretación de la información que recibe de su entorno a través de los sentidos, misma que es necesaria para la adaptación al ambiente que lo rodea.

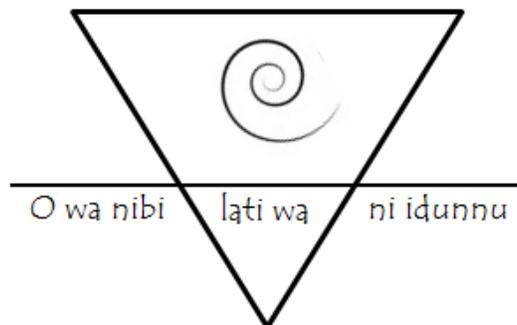
Posteriormente se aborda la metodología empleada para dicho trabajo, los resultados encontrados a partir de los análisis estadísticos realizados, la discusión y las conclusiones a las que se llegaron. Y por último, las referencias bibliográficas consultadas, y los anexos que contienen los instrumentos de aplicación.

# **CAPÍTULO I**

## **Satisfacción Laboral**

***"No estudio por saber más, sino por  
ignorar menos"***

*Sor Juana Inés de la Cruz.*



## CAPÍTULO I Satisfacción Laboral

El factor humano es uno de los componentes esenciales con los que cuentan las organizaciones para conseguir sus objetivos y misiones comerciales, o cualquier otro fin que se propongan, por tanto, resulta indispensable que las mismas tengan muy presente las necesidades de quienes trabajan en ella y los ayuden a crecer y maximizar sus beneficios (Carbajal y Ortega, 2005).

En el siglo XIX, el trabajo se relacionaba directamente con la idea de ejercer cualquier actividad que fuese remunerada económicamente hablando. Posterior a ello, Taylor (1911) y Mayo (1920) despertaron el interés de las personas en el trabajo con sus postulados de la Administración científica y el desarrollo del Comportamiento organizacional, viendo a la organización como un sistema social (Chiavenato, 2011).

En la década de los sesenta autores como Mc. Gregor, Mc Clelland, Herzberg, Porter y Lawyer profundizaron en las teorías de la personalidad, la motivación y del *management* en el ámbito organizacional, aportando nuevos conceptos que permiten comprender el paso de la organización como sistema cerrado hacia un sistema abierto (Gan y Gaspar, 2007, en Ramírez, 2015).

En 1993 Garmendia y Parra Luna, mencionan que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas de remuneración: afiliación, logro y autorrealización. Mencionan que el trabajador estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

Posteriormente, Spector en el 2002 dice que, la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y longevidad (en Cuevas 2015).

Hoy en día, las tendencias organizacionales se centran en el reconocimiento e interés por las personas que laboran dentro de ella, lo que implica valorar el capital humano

(Ramírez, 2015). Por ello es importante conocer el punto de vista del trabajador y el grado de satisfacción laboral que éste experimenta.

Hay organizaciones con altos niveles de productividad que consiguen motivar a sus empleados y logran que estén satisfechos en y con el trabajo. Otras, en cambio, no cumplen de forma satisfactoria estos objetivos (Robbins, 2004).

Un clima armónico de trabajo, condiciones de seguridad, buen trato humano y una remuneración justa en función de las tareas o cargo que desempeña el trabajador se cuentan entre las necesidades más notables a satisfacer para que el empleado se encuentre a gusto dentro de su ambiente de trabajo.

Debido a que el trabajo es una de las principales actividades que el ser humano realiza a lo largo de su vida y donde pasa la mayor parte de su tiempo inmerso, es de suma importancia para las organizaciones el poder mantener, procurar y promover a sus empleados para que éstos se sientan motivados y satisfechos (Sandoval, 2015).

Por esto mismo, la satisfacción laboral es probablemente la actitud ante el trabajo más estudiada desde que empezó a ser considerada explícitamente en los años treinta como parte esencial del comportamiento humano en ambientes de trabajo (Brief, 1998; Locke, 1976, en Ramírez, 2015).

### **1.1 Definición Conceptual.**

El Diccionario de la Real Academia Española (2017) define *satisfacción* como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Dicho concepto está vinculado a la noción de saciar un apetito, compensar una exigencia, premiar un mérito o tranquilizar algún estado de ánimo; de igual forma define *laboral* como lo perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social, es decir, al esfuerzo realizado por los seres humanos.

De acuerdo con Wanous y Lawer (1972), la satisfacción laboral en el empleo es la perspectiva favorable o desfavorable que el empleado tiene de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de la persona con respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece.

Locke (1976 en Uribe, 2008), propone una definición clásica que considera a la satisfacción en el trabajo como una reacción cognoscitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero, resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados.

Cuevas (2015) define Satisfacción laboral como el grado de conformidad de las personas respecto a su entorno de trabajo. Por tanto, la relación con el supervisor, las relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, criterio propio para tomar decisiones, estímulos visuales del ambiente, decoración, nivel e intensidad de la luz, autonomía, cohesión de grupo y centralidad de trabajo, son variables que se pueden asociar con la satisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral la define Muchinsky (1993), como una respuesta emocional o respuesta afectiva hacia el trabajo. Mientras que para Blue (1976), es el resultado de las diferentes actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.

Según Harpaz (1983 en Cuevas, 2015), el trabajo de los seres humanos en las organizaciones se ve influenciado por una serie de factores internos, tales como: sentimientos, emociones, percepciones y actitudes, entre otros. Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes compuestas por los elementos; afectivo, cognoscitivo y conductual y éstos pueden variar en consistencia y magnitud. Pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.

## **1.2 La satisfacción laboral como actitud.**

Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins y Judge, 2013).

La actitud del empleado hacia el trabajo es un aspecto relevante en términos de las necesidades de incrementar la eficiencia y productividad de las organizaciones ante los nuevos retos que se enfrentan (Hodgetts, 1981).

Robbins en el 2004, aborda el tema de las actitudes desde la perspectiva del comportamiento organizacional identificando tres tipos específicos:

- Ψ La satisfacción con el trabajo
- Ψ Participación en el trabajo
- Ψ Compromiso con la organización

Los tres tipos de actitudes antes mencionados, muestran las evaluaciones tanto positivas como negativas que los empleados mantienen acerca de los aspectos de su ambiente de trabajo, como: las remuneraciones, las actividades ejecutadas, los compañeros de trabajo, las condiciones físicas de trabajo y la seguridad en el trabajo (Matteson 2006 en Robbins y Judge, 2013).

De acuerdo con Davis y Newstrom (2001, p. 104) las actitudes “son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, comportamiento”.

Asimismo, las actitudes son indicadores de las intenciones conductuales de un empleado que le permite actuar de cierta manera y generar un efecto (positivo o negativo), por ejemplo, las actitudes positivas hacia el trabajo permiten predecir conductas constructivas que se reflejan en empleados satisfechos, mientras que las negativas, pueden ser conductas indeseables donde no se involucren en sus labores y asuman un compromiso

insuficiente con la organización generando insatisfacción hacia su labor (Davis y Newstrom, 2001).

García y Dolan (1997) afirman que las actitudes son consecuencia de los valores y las normas que las preceden y son tendencias evaluadoras, positivas o negativas, con respecto a una persona, hechos o cosas. Coincide Myers (1995:112), con lo antes expresado, y agrega que la actitud es una reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

En este sentido señala Robbins (2004) que las actitudes y los valores, se adquieren de los padres, maestros, compañeros y son el resultado de una amplia gama de relaciones que sostenemos como seres humanos; la diferencia radica en que las actitudes son una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a una persona, objeto o situación y reflejan cómo se sienten las personas con respecto a algo, p. ej. La actitud del individuo hacia el trabajo.

Existe una relación estrecha entre actitudes y conductas, ya que las actitudes están relacionadas con el comportamiento que mantenemos en torno a los objetos que hacen referencia, siendo ésta un indicador de la conducta, mas no la conducta en sí (Ansa y Acosta, 2008).

Por lo tanto, las mediciones de actitudes deben interpretarse como *síntomas* y no como *hechos* (Robbins, 2004), por ejemplo, si la actitud de un grupo hacia la contaminación es desfavorable, esto no significa que las personas están adoptando acciones para evitar contaminar el ambiente, pero si es un indicador de que pueda adoptarlas paulatinamente.

En las organizaciones el estudio de las actitudes es importante ya que éstas permiten predecir el comportamiento de los individuos y definir estrategias y acciones para cambiarlas en caso de que sea necesario.

Con base en los estudios realizados sobre el tema de actitudes, autores como Myers (1995), García (1997), Dolan (1998), Robbins (2004), Davis y Newstrom (2001), concluyen que las actitudes están conformadas por tres tipos de elementos:

- φ Cognoscitivo
- φ Afectivo
- φ Conductual

El primero hace referencia a las creencias “postulados considerados verdaderos y con base en los valores y las experiencias de los individuos” que tiene una persona hacia otra, objeto o situación; es el segmento de opinión o creencia que tiene una actitud, con base en los procesos de pensamiento como, las percepciones y opiniones (Robbins, 2004).

Robbins (2004), menciona que el elemento afectivo, segmento emocional o sentimental de una actitud, es el que condiciona los sentimientos de una persona que se derivan de sus formas de pensar respecto a un individuo, objeto o situación; tiene un carácter de aprendizaje procedente de la familia, amigos y gente que nos rodea.

Por último, el elemento conductual hace referencia al comportamiento que se observa de la persona como consecuencia de su sentir hacia otra, objeto o situación dada, es decir, la predisposición a comportarse de cierta manera hacia alguien o algo (Robbins, 2004).

Robbins en el 2004, menciona que es necesario ver las actitudes como la conjunción de estos tres componentes ya que sólo así es posible entender su complejidad y la relación potencial entre las actitudes y el comportamiento, ya que, el término actitud se refiere a la parte afectiva de los tres componentes, aun cuando las actitudes se tratan con frecuencia como conjuntos que intercambian sensaciones (aspecto afectivo), pensamiento (aspecto cognoscitivo) y acciones (aspecto conductual) donde estos tres elementos se interrelacionan.

Davis y Newstrom (2002), consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las

actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.

Por lo tanto, la satisfacción laboral no sólo contiene las condiciones de trabajo, sino que la personalidad es un factor importante que interviene en la conducta del empleado. Investigaciones (Torka y Schyns, 2007; García y García, 2008; Jaik, Tena y Villanueva, 2010), revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones esenciales positivas se encuentran más satisfechos con su puesto de trabajo que quienes las tienen negativas.

De esta forma, dentro de la conceptualización de la satisfacción laboral como actitud, se pueden distinguir dos modelos (Ramírez, 2015):

- φ Modelo unidimensional → actitud hacia el trabajo en general (por lo que habría que hablar de una única medida por persona y por actividad laboral).
- φ Modelo multidimensional → a partir de la cual se puede hablar de la satisfacción con distintos aspectos concretos del trabajo o dimensiones y cada uno de ellos puede ser evaluado independientemente de los demás.

Cabe destacar que la satisfacción siempre incidirá en el comportamiento que el trabajador presente frente a sus tareas u obligaciones. Por lo que, resulta necesario entender aquellas necesidades que van a regir la motivación y posteriormente la conducta producida por el desencadenamiento de estas dos.

### **1.3 Teorías y modelos de la Satisfacción laboral.**

El trabajo y la satisfacción que éste puede generar se aprecian mediante la actitud que presenta el trabajador; sin embargo, la actitud es dinámica ya que está en función de la personalidad del individuo, las influencias provenientes del medio, características sociodemográficas y de la situación objetiva en la que se encuentra (Ramírez, 2015).

También, dentro de una organización, la satisfacción puede ser el resultado de la comparación que la persona puede hacer de sus previsiones y la realidad en que se encuentra (expectativa vs realidad) (en Rodríguez, et al., 2004). Por lo que resulta

importante revisar algunas aproximaciones teóricas para comprender el proceso actitudinal del trabajador y así, poder explicar la satisfacción laboral.

### 1.3.1 Teoría de Maslow

Maslow en 1943, hizo un primer acercamiento de los factores que motivan a las personas e introdujo el concepto de Jerarquía de Necesidades, en el cual intenta clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia sobre la conducta señalando que las personas tienen necesidades a satisfacer y en la medida que el hombre va satisfaciendo éstas, surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está *razonablemente* satisfecha, surgirá una nueva necesidad afectando su conducta.

De esta forma, el autor clasifica las necesidades humanas en cinco categorías y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación; a continuación se explica cada categoría y se muestra el esquema para mayor comprensión (*ver figura 1*).

1. *Necesidades fisiológicas* → asociadas con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis. Son las que garantizan la existencia del individuo y la especie, tales como: alimento, agua, sueño, sexo, respirar, ausencia de enfermedad y liberación de desechos corporales.

2. *Necesidades de seguridad* → Relacionadas con la búsqueda y mantenimiento de un estado de orden y seguridad (sentirse seguros, tener estabilidad, protección y dependencia) libre de amenazas que ponga en peligro la seguridad de la existencia de la persona. Muchas veces son expresadas a través del miedo y se caracterizan porque las personas sienten el temor a perder el manejo de su vida, de ser vulnerables o débiles frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir.

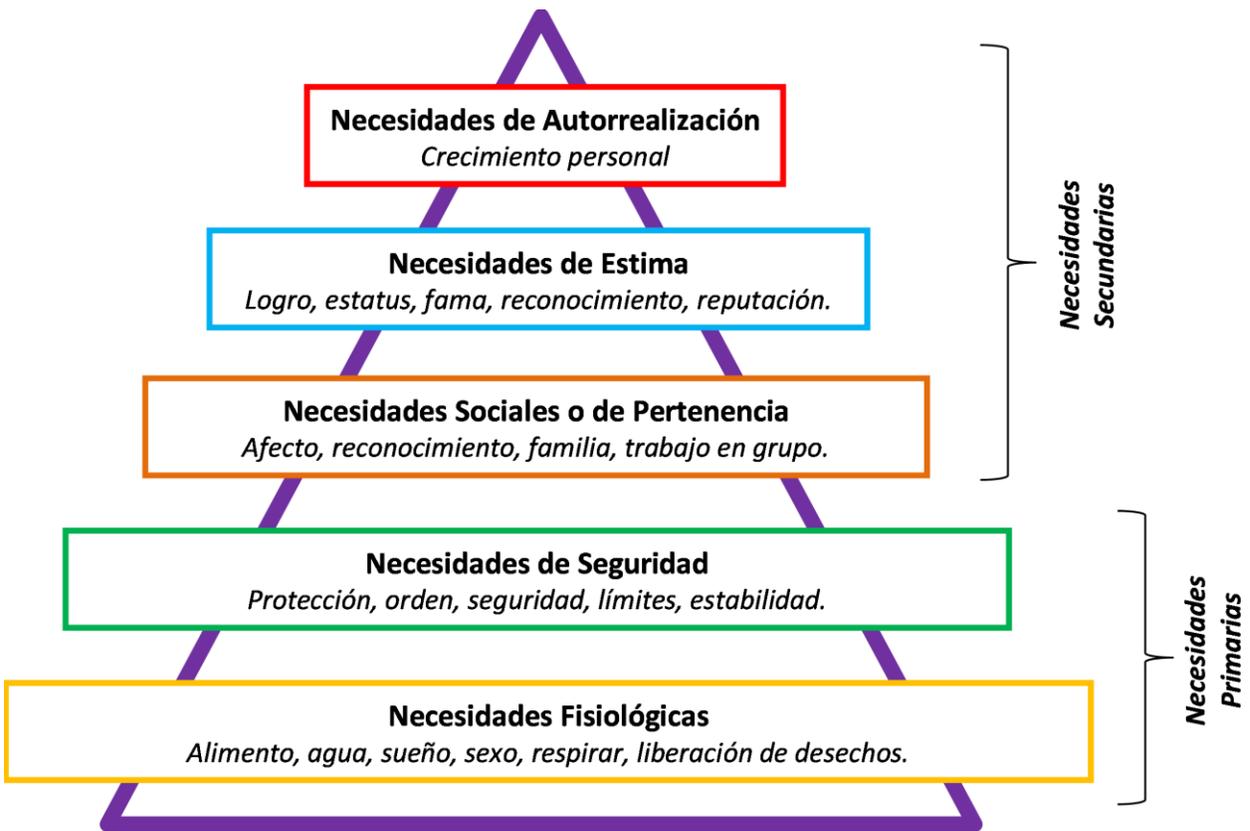
3. *Necesidades sociales o de pertenencia* → Se refiere a la relación afectiva que se tiene con una persona o grupo en los cuales puede dar y recibir dicho afecto siempre y cuando sea aceptado y reconocido como miembro de un grupo organizado.

4. *Necesidades de estima* → Son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Dentro de ésta categoría se pueden identificar dos

subgrupos: las necesidades de respeto de los demás tales como el estatus, fama, reconocimiento, atención, estima, autoconfianza, reputación, apreciación y dignidad. Y las necesidades de respeto por uno mismo, como lo son los sentimientos de confianza, competencia, logros, independencia y libertad; generalmente la estimación propia depende de la influencia del miedo.

5. *Necesidades de autorrealización* → También conocido como motivación de crecimiento; se refiere al deseo de desarrollar el potencial y la capacidad personal. Éstas necesidades son únicas y cambiantes, dependiendo de la persona y están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y el cumplimiento del potencial de crecimiento (llegar a ser cada vez más lo que uno es de acuerdo a su idiosincrasia) logrando así, la capacidad personal para actuar. Este tipo de necesidades son las que hace que el individuo utilice al máximo todas sus capacidades, busque su desarrollo y sea creativo (Howell, 1979, en Cuevas, 2015).

**Figura 1.** Pirámide de las Necesidades de Maslow. *Elaboración propia con base en Maslow (1991).*



Además de las cinco necesidades antes descritas, Maslow (1991) también identificó otras tres categorías de necesidades, lo que dio origen a una rectificación de dicha jerarquía:

- φ Necesidades estéticas → Están relacionadas con el deseo del orden y de la belleza, no son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes como: la necesidad por el orden, la simetría y la necesidad de llenar o completar espacios mal estructurados.
- φ Necesidades cognoscitivas → Hace referencia a la necesidad de saber, comprender y conocer; aunque no tienen un lugar específico dentro de la jerarquía, la mayoría de las personas poseen este tipo de necesidad con el fin de investigar e indagar las causas de las cosas. Cabe mencionar que este tipo de

necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas.

- φ Necesidades de auto-trascendencia→ Son aquellas que están asociadas con el sentido de la comunidad, expresado a través de la necesidad de contribuir con la humanidad, yendo más allá de uno. Muchas veces, las personas dejan de lado las necesidades de desarrollo personal para poder contribuir a la sociedad, en este sentido se podría decir que hay una necesidad altruista, la cual muchas veces se superpone a las inferiores, por la misma razón este sería un estado de motivación que superaría al de la autorrealización.

Las personas poseen siempre más de una motivación. Todos los niveles actúan conjuntamente en el organismo y dominan las necesidades más elevadas sobre las más bajas. Su efecto es siempre global y conjunto por lo que las necesidades nunca estarán aisladas unas de otras. Cualquier comportamiento motivado es como un canal por el cual muchas necesidades fundamentales, pueden ser expresadas o satisfechas conjuntamente (Sandoval, 2015).

Para Maslow (1991 en Sandoval, 2015) cualquier posibilidad de frustración de la satisfacción de ciertas necesidades, se considera una amenaza psicológica y estas amenazas son las que producen las reacciones generales de emergencia en el comportamiento humano.

En el mundo laboral, los diferentes tipos de necesidades son satisfechas con distintos tipos de incentivos, los cuales son obtenidos, directa o indirectamente de la empresa donde laboran. Un empleo satisfactorio, contribuye mucho a incrementar el valor de nuestras vidas; un trabajo bien remunerado, en una compañía decente, con un jefe justo, satisface parte de las necesidades primarias, un modo de vida bueno, sin carencias y una sensación de seguridad que aleja los temores de rotación, ancianidad o accidentes laborales (Ramírez, 2015).

Para Maslow (1991 en Schultz, 1982), los puestos capaces de satisfacer una mayor cantidad de necesidades serán los que darán como resultado una mayor satisfacción por

parte de los empleados, por lo que un trabajo satisfactorio estará relacionado con la satisfacción general de vida.

### **1.3.2 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)**

También conocida como la teoría de la Motivación-Higiene o Teoría Bifactorial. En ella se establece que los factores que generan insatisfacción en los empleados son distintos a los factores que producen satisfacción.

La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente (Herzberg, 1959 en Sandoval, 2015).

El autor analiza la motivación en el trabajo desde una perspectiva externa y no desde las necesidades individuales. Por lo que considera que la persona posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo *Necesidades Higiénicas* y otras referidas al contenido del mismo trabajo *Necesidades de Motivación*.

Si se satisfacen las *necesidades higiénicas* el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho, es decir un estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se sentirá insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus *necesidades de motivación*, si no se cubren estas necesidades, no estará satisfecho *pero tampoco está insatisfecho*.

Los factores relacionados con las necesidades de higiene son: la supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas de trabajo, salario, políticas empresariales y prácticas administrativas, prestaciones y seguridad laboral. Todos estos relacionados al contexto o ambiente en donde se realiza el trabajo (ámbito externo del individuo). Mientras que, los factores motivacionales que se atribuyen a la persona misma son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, responsabilidad, progreso, y el trabajo en sí. Cabe mencionar que éstos se producirán siempre y cuando los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente, de no ser así, sólo se estará reduciendo o eliminando la insatisfacción (Ortiz, 2014).

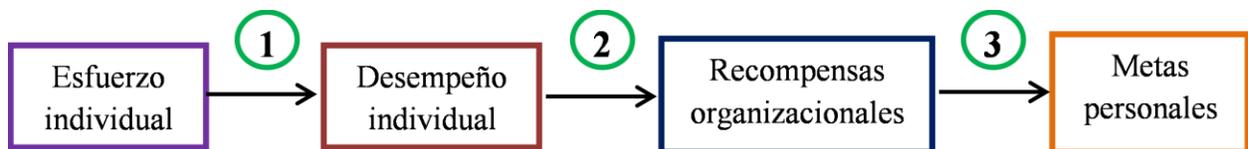
Herzberg (1967) considera que la relación de la persona con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia éste puede determinar su éxito o fracaso, por ello sugiere que cuando se desea motivar a las personas en su trabajo, se tienen que enfatizar en los factores asociados al trabajo en sí o a los resultados que se derivan directamente de éste.

### 1.3.3 Teoría de las expectativas de Vroom (1964)

En términos de motivación, ésta teoría es una de las más aceptadas ya que permite explicar el por qué la gente se siente motivada. Vroom (1964) desarrolló la premisa de que las personas por ser distintas actúan de manera diferente según la situación en la que se encuentren. Su teoría establece que la fortaleza de una tendencia para actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que se tiene, donde el resultado regularmente suele ser atractivo para la persona.

En la *figura 2* se muestra el enfoque de Vroom, el cual se centra en tres relaciones determinantes para la motivación del individuo. Dicho modelo se basa en objetivos intermedios y graduales que conducen a un objetivo final.

**Figura 2:** Teoría de las expectativas de Vroom. *Elaboración propia con base en Robbins y Judge (2013).*



1. Relación esfuerzo-desempeño: se refiere a la probabilidad que percibe el individuo de que cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.

2. Relación desempeño-recompensa: Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevará a la obtención del resultado deseado.

3. Relación recompensas-metas personales: Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para él.

De esta forma, la teoría de las expectativas ayuda a explicar por qué muchos de los individuos no se sienten motivados por su trabajo y tan sólo hacen lo mínimo necesario por conservarlo. Por lo que, la motivación va a ser el proceso que regula la selección de los comportamientos (Robbins, 2004).

#### **1.3.4 Teoría de las necesidades de McClelland (1953 en Sandoval, 2015)**

McClelland en 1953, sostuvo que la motivación de las personas está dada por tres necesidades dominantes (logro, poder y afiliación), y aunque la mayoría de la gente posee muchas características, cualidades y aspiraciones distintas, por lo general, las personas muestran mayor inclinación por alguna necesidad en particular.

Robbins (2013) explica de la siguiente manera, los tres tipos de necesidades dominantes de la Teoría de David C. McClelland (1953):

*Necesidad de logro (nLog)*, se refiere al esfuerzo por sobresalir y tener éxito en relación a un estándar. El autor de esta teoría, encontró que las personas se diferencian de otras por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no.

Asimismo, buscan situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes, es decir, desean sentir que el resultado de su éxito o fracaso va a depender de sus propias acciones; ya que se desempeñan mejor cuando perciben que su probabilidad de éxito y fracaso es del 50% porque solo así poseen la posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos con base en sus habilidades; su interés está centrado en un buen desempeño personal.

*Necesidad de poder (nPod)*, es la necesidad de influir y hacer que el comportamiento de otras personas se modifique para así obtener reconocimiento por parte de éstas. Es la necesidad de guiar, ser eficaz, influyente y líder en aquellas situaciones que resulten ser competitivas y orientadas al estatus y prestigio social.

*Necesidad de afiliación (nAfi)*, es el impulso de relacionarse socialmente y sentirse parte de un grupo el cual permitirá desarrollar vínculos con los demás, ya sea amigable, afectuoso o cercano. La satisfacción que obtienen es meramente interna.

Entonces, la motivación dependerá de qué tanto la persona quiera desempeñarse, en términos de tener éxito en situaciones competitivas ya que cada necesidad se encontrará en un nivel distinto según las prioridades individuales. De esta forma es posible delimitar el comportamiento e inferir en lo qué es lo que le proporciona mayor satisfacción a la persona (Sandoval, 2015).

### **1.3.5 Teoría de la equidad y justicia organizacional de Adams (1965 en Robbins y Judge, 2013)**

Los individuos perciben lo que obtienen de sus puestos de trabajo (salario, aumentos y reconocimiento) en relación con lo que aportan (esfuerzo, experiencia, educación y competencia) y, luego, comparar su índice resultado-inversión con los de otras personas que los rodean. Si percibimos que nuestro índice es igual al de los individuos con quienes nos comparamos, entonces sentimos que existe un estado de equidad: percibimos nuestra situación como justa y prevalece la justicia. Cuando observamos un índice desigual y nos consideramos mal recompensados, experimentamos tensión por la equidad, y eso causa enojo. Cuando nos consideramos recompensados en exceso, genera culpa (Robbins y Judge, 2013).

En otras palabras, establece que la satisfacción viene determinada por nuestras percepciones sobre las relaciones de equidad o inequidad entre nuestro esfuerzo y resultados, y los realizados por otros miembros de la organización (Rodríguez et al., 2004).

Adams (1965 en Robbins y Judge, 2013), propone cuatro comparaciones de referencia que agregan complejidad a la teoría de la equidad:

- φ **Yo-dentro.** Las experiencias del empleado en un puesto diferente dentro de la organización donde labora actualmente.

- φ **Yo-afuera.** Las experiencias del individuo en una situación o puesto fuera de la organización donde trabaja actualmente.
- φ **Otro-dentro.** Otro individuo o grupo de individuos dentro de la organización donde labora el empleado.
- φ **Otro-afuera.** Otro individuo o grupo de individuos fuera de la organización donde trabaja el empleado.

La elección del referente se verá influida por la información que posea el trabajador acerca de sí mismo, así como por su atractivo. Existen cuatro variables moderadoras: género, antigüedad, nivel que se ocupe en la organización y escolaridad o profesionalismo (Robbins, 2013 en Ramírez, 2015).

Con base en la teoría de la equidad, Robbins y Judge (2013) mencionan que los empleados que perciben desigualdad tomarán alguna de las siguientes decisiones:

1. Cambian sus aportaciones (se esfuerzan menos si reciben un salario bajo, o se esfuerzan más si ganan más que otros).
2. Cambian sus resultados (los individuos que trabajan a destajo pueden incrementar su salario al producir una mayor cantidad de unidades de menor calidad).
3. Distorsionan las percepciones de sí mismos (“Pensaba que trabajaba a un ritmo moderado, pero ahora me doy cuenta de que trabajo más duro que cualquiera”).
4. Distorsionan las percepciones de los demás (“El trabajo de mi compañero no es tan bueno como yo creía”).
5. Eligen un referente distinto (“No gano tanto como mi cuñado, pero me va mucho mejor que a mi papá cuando él tenía mi edad”).
6. Abandonan (renuncian al trabajo).

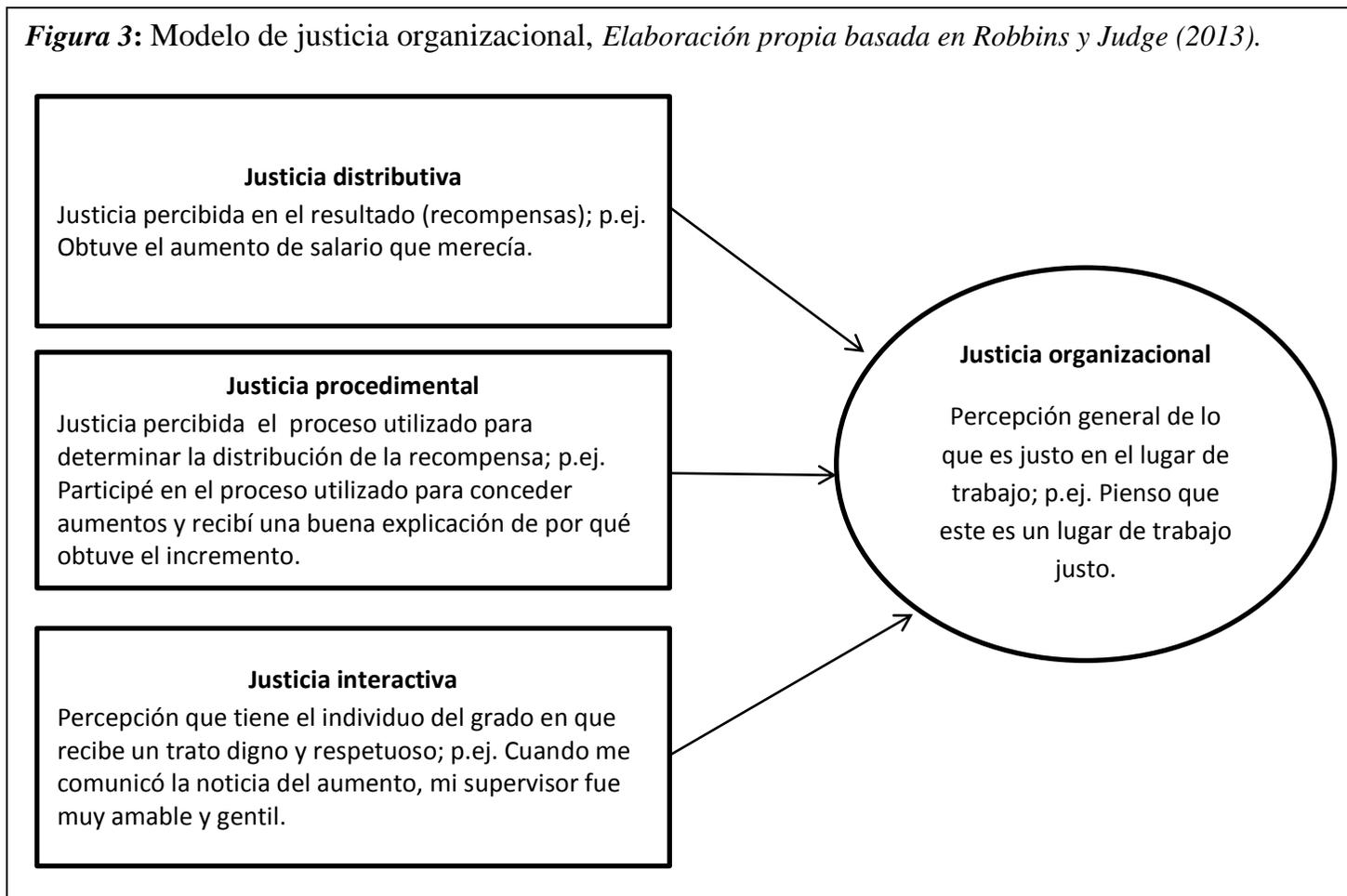
Algunas de estas proposiciones ya han sido comprobadas científicamente (Goodman y Friedman, 1971:282; Greenberg y Cohen, 1982:403; Schee, Kumar y Steenkamp, 2003:311), pero otras no. En apariencia, la gente muestra mucho más tolerancia a las inequidades por salarios excesivos que por los salarios insuficientes, o las racionalizan mejor, sin embargo, no toda la gente es sensible a la equidad (Robbins y Judge, 2013).

Estudios recientes (Greenberg, 1996; Colquitt, Wesson y Porter, 2001; Latham y Pinder, 2005 en Robbins y Judge, 2013) han ampliado el significado de equidad o justicia. Históricamente, la teoría de la equidad se ha centrado en la justicia distributiva, que es la justicia que percibe el trabajador con respecto a la cantidad de recompensas entre los individuos y quienes las reciben (Robbins y Judge 2013).

Sin embargo, la justicia organizacional ofrece un panorama más amplio. Los individuos perciben que sus organizaciones son justas cuando creen que las recompensas y la manera en que se distribuyen son justas, es decir, la justicia o la equidad pueden ser subjetivas; lo que una persona considera injusto, quizás alguien más lo percibiría como perfectamente adecuado (Robbins y Judge, 2013). De esta manera la percepción de justicia va a comprender de múltiples dimensiones (*ver figura 3*).

Con base al modelo de justicia organizacional, Robbins (2004) dice, que de estas tres formas de justicia, la distributiva es la que tiene una relación más significativa con el compromiso y la satisfacción por los resultados, como el salario. La justicia procedimental se relaciona más con la satisfacción laboral, la confianza del empleado, el retiro de la organización, el desempeño en el puesto de trabajo y los comportamientos de ciudadanía. Sin embargo existe poca evidencia sobre la justicia interactiva.

**Figura 3:** Modelo de justicia organizacional, *Elaboración propia basada en Robbins y Judge (2013).*



#### 1.4 Medición de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente al trabajador. Sin embargo, casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo (Chiang, 2008 en Ramírez, 2015).

De acuerdo con Harpaz (1983), los métodos más utilizados para medir la satisfacción laboral pueden ser diferenciando entre métodos directos, en los que no se trata de ocultar qué es lo que se está midiendo; y métodos indirectos, en los que la persona desconoce la información que está revelando sobre sus actitudes.

Entre los métodos directos más utilizados para medir la satisfacción laboral ha sido el cuestionario. A través de este se obtienen uno o varios índices de las actitudes de los

entrevistados hacia el trabajo o hacia algunas facetas relacionadas con el mismo. Habitualmente la puntuación se obtiene a través de la suma de respuestas de cada uno de los ítems. Las alternativas de respuestas por lo general son escalas de tipo Likert.

Otros métodos que se utilizan son la comparación por parejas (en donde la persona elige interactivamente entre varios aspectos del trabajo que le producen mayor satisfacción), entre estos se encuentran las escalas de Diferencial Semántico, las Entrevistas y el Método de Incidentes Críticos.

Por otro lado, los métodos indirectos para la obtención de datos sobre la satisfacción laboral de los empleados, son aquellos cuya estructura no es formal y rígida, es decir, se basa en la interpretación subjetiva. Los métodos proyectivos de evaluación más utilizados son: HTP (Human-Tree-Person), la Figura Humana, el Hombre bajo la lluvia, escalas de caras que consta de una serie de dibujos de caras de personas que presentan diversas expresiones (van desde una amplia sonrisa a un enfado profundo) y el método utilizado con mayor frecuencia es el de Frases incompletas.

Lo esencial de este tipo de técnicas es que el trabajador se proyecta dentro de una situación descrita por un dibujo o por una frase escrita, donde su respuesta revelará sus actitudes. Es importante que cuando se utilicen este tipo de pruebas se apliquen pruebas paramétricas o de evaluación directa para que no sea tan subjetiva la evaluación (Sandoval, 2015).

De acuerdo con Ramírez (2015), la mayor parte de los instrumentos de medición de la Satisfacción Laboral que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas dimensiones que se pueden clasificar del siguiente modo:

- φ El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito).
- φ Relaciones humanas (estilo de mando, competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados).
- φ Organización del trabajo.
- φ Posibilidades de ascenso.
- φ Salario y otros tipos de recompensa.

- φ Reconocimiento por el trabajo realizado.
- φ Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

A continuación se enlistan las escalas más conocidas para medir la satisfacción laboral y algunos aspectos psicométricos de éstas:

- φ Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hullin (1985); consta de 72 reactivos agrupados en 5 factores (trabajo, salario, oportunidades de ascenso, supervisión y compañeros de trabajo), la escala de respuesta va de: si, no sabe y no. (Espinoza, 2006 en Sandoval, 2015).
- φ Índice general de la Satisfacción Laboral de Brayfield A. y Rothe H. (1951); consta de 18 frases que se escogieron para demandar sobre la satisfacción laboral en el trabajo, mediante un cuestionario autoaplicado; con una escala tipo Likert de cinco grados que va de (totalmente de acuerdo a totalmente desacuerdo; con un coeficiente de confiabilidad de 0.87, (Ramírez, 2015).
- φ *Minnesota Satisfaction Questionnaire (Short form)* de Weiss, Dawis, England y Lofquist (1977); la escala mide dos factores de satisfacción laboral (F1: intrínseca y F2: extrínseca). El diseño de la escala está basado en la Teoría de los dos factores de Herzberg; la escala se integra de 18 reactivos y utiliza una escala de respuesta tipo Liket de cinco puntos que va de muy insatisfecho a muy satisfecho; con un Alpha de Cronbach de 0.89 (F1) y 0.79 (F2), (Uribe, 2015).
- φ Escala de Satisfacción Laboral (SAT II); compuesto por 41 reactivos referidos a realidades particulares de la empresa; con una escala tipo Likert de 4 puntos que va de totalmente descontento a totalmente satisfecho; instrumento diseñado para evaluar la satisfacción con respecto a los jefes, el trabajo, el ambiente físico, la imagen de la empresa, los compañeros, el estado de herramientas y equipos, (Muchinsky, 2007).

Es sustancial destacar la importancia que tienen las evaluaciones a los empleados sobre la satisfacción laboral, ya que se procura conocer qué logros está alcanzando la

organización en relación con las personas que la constituyen. Permitiendo así, con la información que se obtiene, planear objetivos concretos, referentes al grado de satisfacción laboral del personal, y desarrollar las acciones necesarias para lograrlos (Ramírez, 2015).

Para conocer mejor la conducta que tiene el empleado dentro de un ambiente organizacional, es necesario comprender otra de las actitudes más estudiadas en el ámbito laboral, dando paso al siguiente capítulo con la intención de saber, cómo es que el trabajador se compromete con su labor y qué repercusiones tiene en la institución.

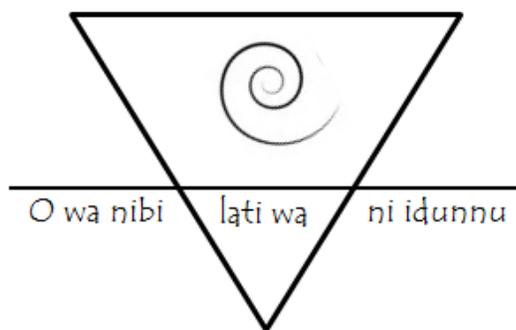
# **CAPÍTULO II**

## **Compromiso**

### **Organizacional**

***"Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo***

*Benjamín Franklin*



## **CAPÍTULO II Compromiso Organizacional**

Uno de los grandes retos de la dirección y gestión de Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en tiempo (Bayona, Goñi y Madorrán, 2000).

Torres y Enríquez (2015), nos mencionan que actualmente en el mundo laboral se están generando cambios como la desaparición de puestos de trabajo tradicionales, la introducción de nuevas prácticas de gestión y producción, la aparición de nuevas condiciones de empleo y nuevas relaciones laborales, los cuales se llevan a cabo a un ritmo creciente y cada vez más rápido.

Estos cambios tienen lugar a tres niveles: el primero es el contexto externo, se refiere a los cambios económicos, políticos, sociales y tecnológicos del entorno que influyen la manera en la cual las organizaciones operan; el segundo es el contexto organizacional, que son los cambios estructurales de las organizaciones como la reducción del tamaño y la implementación del trabajo temporal y flexible; y por último, el contexto laboral, a nivel de puesto, en donde el trabajo se vuelve más complejo y exige mayor demanda emocional y cognoscitiva (Torres y Enríquez, 2015).

A pesar de todos estos cambios, Bayona (2000) nos dice que el compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización, así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

### **2.1 Antecedentes del Compromiso Organizacional**

Uno de los temas de interés en los estudios organizacionales se ha dirigido a determinar aquellos aspectos que forman y mantienen el compromiso de los empleados con su organización. Las investigaciones realizadas sobre este constructo inician a partir de 1960 y se incrementan en la siguiente década cuando se inician modelos para entender este

concepto de gran interés principalmente para los psicólogos, (Becker, 1960; Blau y Scott, 1962; Grusky, 1966; Hrebiniak y Alutto, 1972; Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974 en Betanzos, Andrade y Paz, 2006).

Becker (1960) basado en la “Teoría del intercambio social”, establece que una persona se compromete por una decisión individual, es decir, invierte esfuerzos para obtener beneficios que le brinda su empresa (pensión o jubilación). De esta forma, si el empleado se compromete con la empresa debido a sus acciones, o si lleva a cabo comportamientos extraordinarios en favor de la organización (como trabajar después de su horario de trabajo) aparece el compromiso.

Cuando Maslach y Leiter (1997) realizaban sus estudios sobre el Síndrome de Desgaste Ocupacional, encontraron y especificaron el constructo compromiso (o *engagement* en inglés) como lo contrario al Síndrome de Desgaste Ocupacional, siendo por ende, cuando un trabajador que no experimenta desgaste ocupacional puede estar comprometido (o *engaged*) con su trabajo; para la construcción del término los autores utilizaron el patrón opuesto y positivo de los tres factores del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Villavicencio, 2015).

El compromiso organizacional se ha considerado como variable consecuente de aspectos personales del empleado (Mathieu y Zajac, 1990), características del trabajo (Bishop y Scott, 2000), medio ambiente laboral (Meyer y Allen, 1997) y roles de los empleados (Black, Mendenhall y Oddou, 1991). Asimismo, como variable antecedente se ha estudiado para predecir el ausentismo, la rotación de personal, el desarrollo de los empleados, la intención de renuncia y la productividad de los empleados (Keller, 1997).

No obstante, aún hay aspectos fundamentales por resolver, aunque el compromiso organizacional ha sido definido de diversas maneras, algunos investigadores sostienen que las definiciones formuladas carecen de precisión (Morrow, 1983; Reichers, 1985; Gracia, Pinazo y Carrero, 2001; Cooper-Hakin y Viswesvaran, 2005). Sin embargo, no existe acuerdo generalizado sobre cuáles son las dimensiones necesarias para explicar el compromiso organizacional ni tampoco su número (Betanzos et al., 2006).

## 2.2 Definición Conceptual

El compromiso se define como una actitud que expresa la liga emocional (psicológica) entre el individuo y su organización, donde existe un componente con estos elementos: la identificación con los objetivos y valores de la organización, contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y el deseo de ser parte de la organización (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974).

Para Mathieu y Zajac (1990), el compromiso organizacional se caracteriza por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la organización, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de ésta. Hellriegel (1999 en Rodríguez et al., 2004) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, caracterizada por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer en ella.

Asimismo, Meyer y Allen (1997) definen compromiso como un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización. Para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados: (Meyer y Allen, 1991/1993 en Betanzos et al., 2006)

- φ *Compromiso afectivo*: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
  
- φ *Compromiso de continuación*: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también

percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, por lo que se incrementa su apego con la empresa.

- φ *Compromiso normativo*: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Shaufeli y Bakker (2003 en Villavicencio, 2015) definen el compromiso (o engagement) como el estado mental psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. A continuación se describen los factores que componen al compromiso o *engagement* (Schaufelli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002):

- φ Vigor: incluye niveles altos de energía y resiliencia mental al desempeñar su trabajo, así como la actitud constante de realizar esfuerzos mientras trabaja.
- φ Dedicación: se caracteriza por estar envuelto en su trabajo, y experimentar altos niveles de significado y orgullo relacionados con el trabajo. Implica participar e identificarse de manera integral en el trabajo.
- φ Absorción: se refiere a permanecer completamente concentrado, feliz y envuelto en su trabajo, el tiempo se percibe como si pasara más rápido y la persona se inmiscuye por las mismas actividades del trabajo.

Por lo tanto, “el *engagement* es un estado relativamente permanente en el tiempo que incluye características de satisfacción por estar vinculado afectivamente con su trabajo. Incluye una conexión emocional que lo lleva a hacer mayores esfuerzos en pro de alcanzar los resultados esperados” (Villavicencio, 2015, p.30).

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) definen el compromiso como el grado en que un empleado invierte su energía física, cognoscitiva y emocional en el desempeño laboral. Es decir, qué tanto el empleado cree que tiene sentido involucrarse con el trabajo, lo cual está determinado de manera parcial por las características del puesto y por el acceso a los recursos suficientes para realizar el trabajo de manera eficaz, así como la coincidencia que hay entre los valores del individuo y los valores de la organización.

### **2.3 Psicología de la Salud Ocupacional Positiva**

Desde su inicio, la Psicología se ha centrado en los aspectos negativos de la conducta humana, estudiando los trastornos, los problemas y el malestar psicológico de las personas y de los contextos organizacionales (Salanova, 2009).

Este sesgo negativo de la Psicología se ilustra en los resultados obtenidos en una búsqueda realizada por Salanova en el 2008 sobre artículos publicados en revistas con revisión por pares en la base de datos PsycINFO. Los resultados muestran que en un periodo de 100 años (desde 1907 hasta 2007) se han publicado 77.614 artículos sobre “estrés” y sólo 6.434 sobre “bienestar”. Además, profundizando en temas más concretos, se han publicado 44.667 artículos sobre “depresión” y 24.814 sobre “ansiedad”. En cambio, sobre “satisfacción” se han publicado 14.535 artículos de los cuales 1.150 son de “felicidad” y 304 sobre *disfrute*.

De forma similar, en el *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Kahn y Byosiere (1992 en Salanova, 2009) listaron un total de 53 resultados publicados de los cuales sólo cinco eran positivos (compromiso organizacional, satisfacción, vigor, autoestima y autoconfianza) y los 49 restantes negativos, referentes a reacciones físicas, psicológicas y/o conductuales del estrés laboral causadas por altas demandas del ambiente laboral.

Estos resultados muestran a la psicología como una ciencia enfocada a los defectos de los seres humanos y el mal funcionamiento de las personas en los diversos ámbitos, como por ejemplo en las organizaciones (Schaufelli et al., 2002).

Salanova (2009) nos dice que actualmente se utiliza el modelo médico tradicional, el cual se caracteriza por un fuerte énfasis en el trastorno y en su patología asociada, causada generalmente por un agente biológico como puede ser un virus o una bacteria. De forma análoga, la Psicología de la Salud Ocupacional se ha centrado tradicionalmente en el malestar de los empleados, en la enfermedad profesional y en los procesos psicológicos que subyacen el estrés laboral, así como en diseñar intervenciones para reducir el daño psicológico y organizacional de estos problemas.

De esta forma, surge la necesidad de generar conocimiento científico de las condiciones organizacionales y características de los puestos de trabajo que incrementen el crecimiento, el bienestar psicosocial, la motivación y la conducta extra-rol; a fin de extender el foco de investigación y explorar más detenidamente el lado positivo para poder tener una comprensión completa del significado y los efectos del trabajo (Barling y Griffiths, 2002).

Ahora bien, la psicología positiva busca comprender los aspectos de una buena vida, las condiciones necesarias para alcanzar la felicidad y el efecto de las emociones positivas del ser humano; con el fin de conocer lo que hace felices a las personas, y aquello que contribuye a formar un carácter positivo, es decir, lo que hace que merezca la pena vivir la vida (Klaus, 2005).

Seligman (1998), fue el primero en introducir dicho constructo con el objetivo de proponer alternativas para resolver los problemas humanos. De esta forma la psicología positiva se entiende como “el estudio científico del funcionamiento humano óptimo” (en Seligman, 2014).

Ésta vertiente contempla que la bondad y excelencia humana son tan importantes como los trastornos y la enfermedad, dirige su campo de acción a la construcción y reparación de aspectos negativos en los seres humanos; adopta un enfoque centrado en reforzar las fortalezas de los trabajadores que promueva resultados positivos (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

Seligman (2014), comenta en su teoría de la felicidad cinco elementos que contribuyen al bienestar de las personas; cada elemento debe tener tres propiedades para contar como elemento; las propiedades son:

1. Contribuye al bienestar.
2. Muchas personas lo buscan por sí mismo, y no sólo para obtener cualquiera de los otros elementos.
3. Se define independientemente de los demás elementos (exclusividad).

Los cinco elementos que contempla la teoría son: 1.*Emoción positiva* (lo que sentimos, vida placentera y satisfacción con la vida), 2.*Compromiso* (relacionado con el flujo, de tener el tiempo y perder la conciencia de sí mismo durante una actividad absorbente, un estado subjetivo y retrospectivo), 3.*Sentido* (pertenecer y servir a algo que uno considera superior al yo), 4.*Relaciones positivas* (aumento del bienestar por medio otros) y 5.*Logro* (realización o búsqueda del éxito por sí mismo) (Seligman, 2014).

De acuerdo con Salanova y Schaufelli (2009) la psicología ocupacional positiva ha sido definida como el estudio científico que permite describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y el desarrollo de organizaciones saludables; cuyo objetivo es impulsar el cambio de enfoque de la Psicología no sólo en solucionar las cosas que van mal en la vida, sino construir cualidades positivas, así como maximizar el potencial humano, bienestar psicosocial, calidad de vida laboral y la productividad por medio de la salud física, comportamental y organizacional.

Torres y Enríquez en el 2015 mencionan la importancia de conocer cómo se desarrolla la motivación intrínseca y el engagement, así como el papel que juegan las creencias positivas sobre las competencias de los individuos, la forma de mediar los ámbitos del trabajo y la familia, el desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, y la manera en la que las organizaciones pueden contribuir en el crecimiento y bienestar psicológico de los individuos y grupos que las integren.

Desde esta perspectiva, una organización sana debe encaminarse a estructurar y gestionar de manera adecuada los procesos de trabajo de modo tal que asegure la adaptación de sus empleados, traduciéndose en beneficio para todos los implicados, y, por ende, la sociedad en general. Estas organizaciones satisfacen sus metas y sobresalen debido a que en ellas las personas quieren trabajar (Villavicencio, 2015).

A continuación se mencionarán algunos modelos teóricos que ayudarán a entender la importancia que tiene el compromiso dentro de las organizaciones.

## **2.4 Modelos y enfoques del compromiso (engagement)**

Para entender el compromiso (o *engagement*) es importante explicarlo desde el punto de vista psicosocial, para ello es necesaria la ayuda de teorías psicosociales que permitan enmarcar el fenómeno, conocer sus mecanismos explicativos, los factores que lo impulsan o debilitan, y la forma de desarrollar intervenciones en las organizaciones (Torres y Enríquez, 2015).

Coexisten dos modelos que permiten explicar el compromiso; el modelo Demandas-Recursos Laborales (DRL) y el modelo Recursos, Experiencias y Demandas (RED). Ambos modelos presentan como premisa el efecto del desajuste entre las demandas del ambiente laboral y los recursos, tanto personales como laborales sobre la salud psicosocial en el trabajo, basándose en el modelo Demandas-Control de Karasek (1979); y aunque cada uno pone énfasis en un aspecto diferente, ambos modelos pueden complementarse (Salanova, 2009).

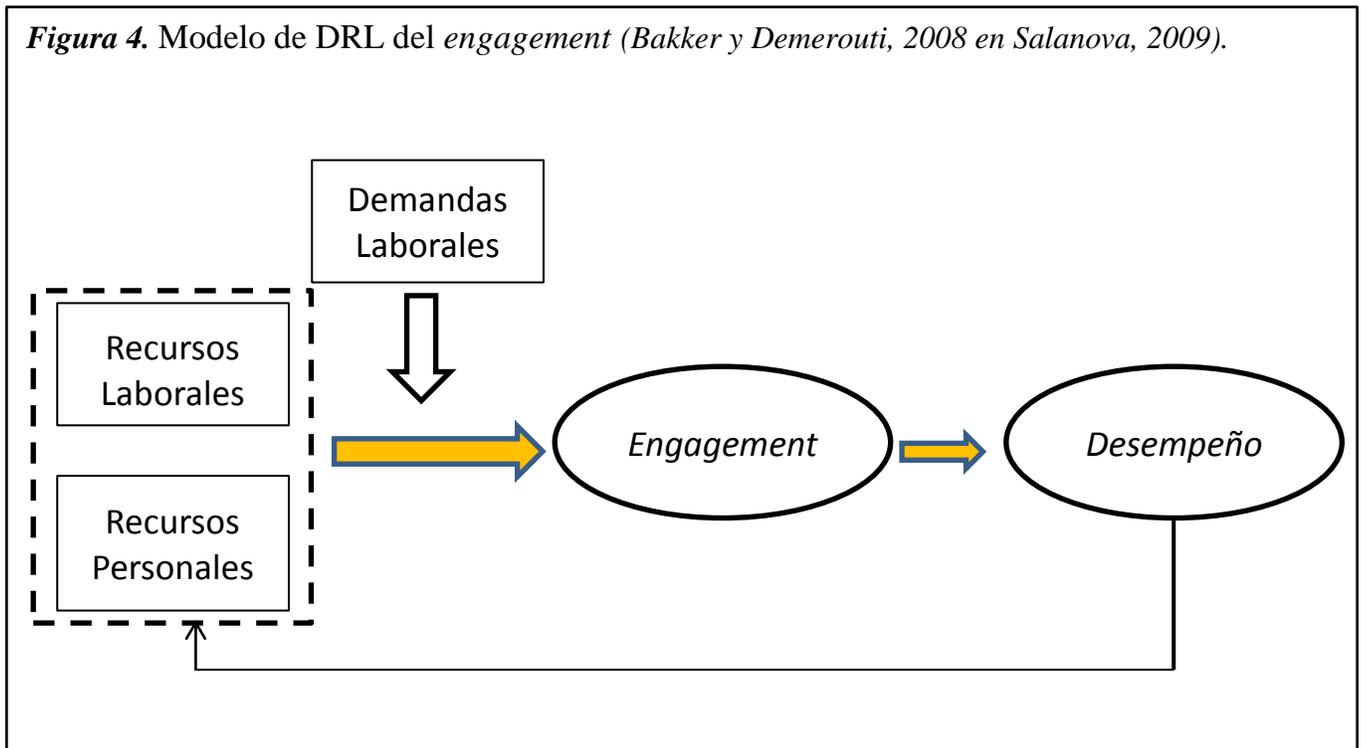
### **2.4.1 Modelo Demandas-Recursos Laborales (DRL)**

Las características del ambiente de trabajo pueden tener consecuencias sobre la salud psicosocial y pueden dividirse en dos categorías denominadas demandas y recursos (Bakker, Demerouti, De Boer y Schaufelli, 2003 en Salanova, 2009). Estas dos categorías se consideran conceptos clave del modelo.

Las demandas laborales son de carácter negativo y se definen como aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales y/u organizacionales que requieren del trabajador un esfuerzo físico y/o psicológico y que se asocian con costes físicos y/o psicológicos. Mientras que, los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que son funcionales en el logro de metas laborales, reduciendo las demandas laborales y estimulando el crecimiento y desarrollo personal (Bakker y Demerouti, 2007 en Torres y Enríquez, 2015).

Este modelo considera diferentes niveles de análisis: nivel de tareas (p.ej. sobrecarga cuantitativa como demanda y el control como recurso), nivel social (p.ej. sobrecarga emocional como demanda y el apoyo social como recurso) y nivel organizacional (p.ej. inseguridad laboral como demanda y las oportunidades de carrera como recurso); la combinación de demandas-recursos será la que determine la salud psicosocial del trabajador (Salanova, 2009).

**Figura 4.** Modelo de DRL del *engagement* (Bakker y Demerouti, 2008 en Salanova, 2009).



En la *figura 4* Bakker y Demerouti (2008 en Salanova, 2009), señalan que los recursos laborales (los que empiezan el proceso de engagement y desempeño), tienen un

poder motivacional mayor cuando los empleados presentan altas demandas laborales; asimismo, señalan que estos recursos se relacionan mutuamente con los recursos personales (optimismo, autoeficacia, resiliencia y autoestima), donde éstos últimos son capaces de movilizar los recursos laborales y generar más engagement y mejor desempeño, aspecto que a su vez incrementará los niveles de recursos tanto laborales como personales siguiendo una espiral positiva.

#### **2.4.2 Modelo Recursos Experiencias y Demandas (RED)**

Este modelo explica la relación que existe entre los recursos personales y ambientales en el trabajador, la interacción entre ellos y el consecuente origen de los espirales de bienestar y malestar psicológico que tienen efectos evidentes en los individuos y las organizaciones (Torres y Enríquez, 2015).

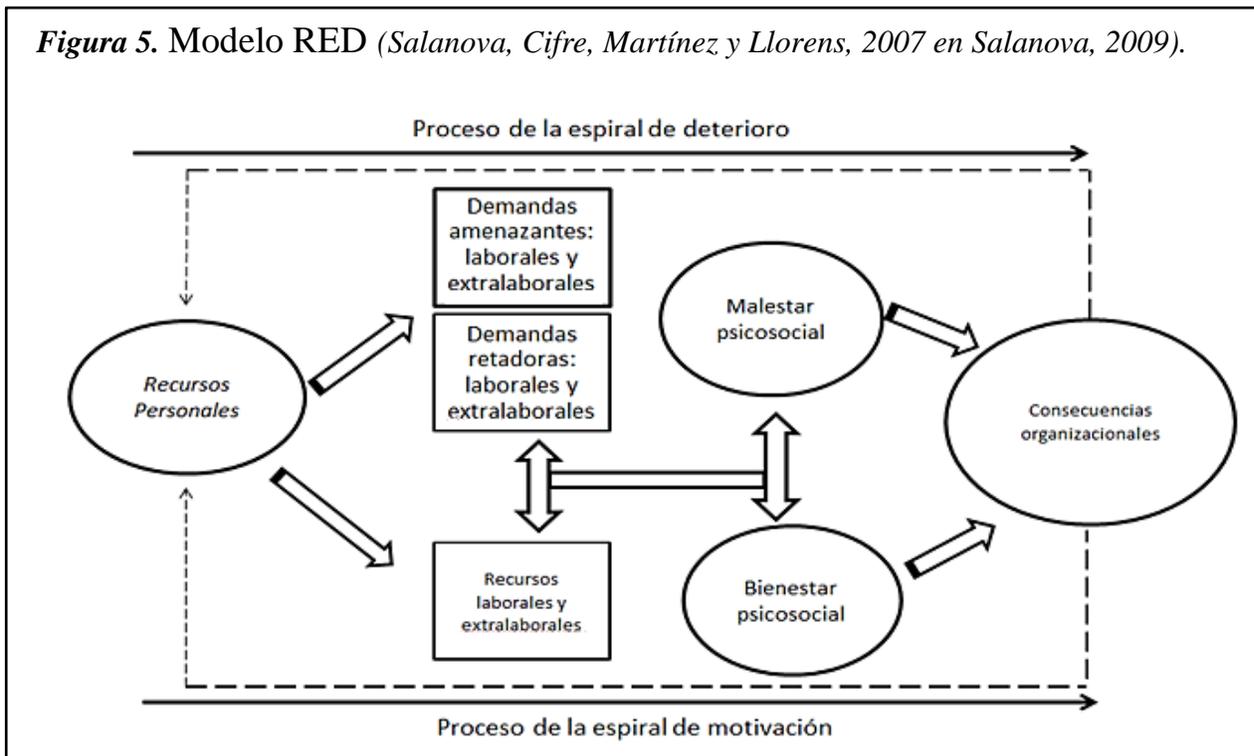
Salanova (2009) señala que el modelo estudia la salud psicosocial desde una aproximación más integral, ya que engloba en un mismo modelo la evaluación del malestar psicosocial (por ejemplo, *burnout*, tecnoestrés, adicción al trabajo) combinado con el estudio de factores de salud más positivos (por ejemplo, engagement, satisfacción, *flow*, emociones positivas) y consecuencias organizacionales (como el desempeño, calidad de trabajo y del producto, ausentismo, compromiso organizacional y social). Además, incluye los recursos personales como las creencias de eficacia (Bandura, 1977), que actúan como el cristal con el que la persona percibe el ambiente laboral.

Los recursos personales modulan la percepción que tiene el individuo tanto de los recursos de la organización como de las demandas que le exige la misma. Dichas demandas pueden ser percibidas como amenazas o como retos, las demandas amenazadoras las define LePine, Podsakoff y LePine (2005) como aquellas que son valoradas negativamente por el trabajador, ya que cuentan con un potencial de daño hacia el beneficio o logro personal, provocando emociones negativas y un estilo de afrontamiento pasivo, que generalmente se asocia de negativamente con el desempeño.

Por otro lado, las demandas retadoras tienen un valor positivo para el trabajador, pues cuentan con un potencial para promover la obtención de beneficios o logros

personales, así como oportunidades para el desarrollo y realización personal, lo cual trae consigo emociones positivas y un estilo de afrontamiento activo y solución de problemas asociadas positivamente con el desempeño, la motivación, satisfacción en el trabajo y las actitudes positivas hacia el mismo (LePine et al., 2005).

En función de lo anteriormente mencionado, las demandas y los recursos, tanto laborales/extra-organizacionales como personales, son los responsables de dos procesos psicológicos diferenciados que pueden desarrollarse en el tiempo en forma de espirales: la espiral de deterioro de la salud y la espiral de motivación (Bakker y Demerouti, 2007 en Salanova, 2009); como se observa en la *figura 5*, los recursos personales, en especial las creencias de eficacia, desempeñan un papel predictor tanto en las espirales de deterioro como de motivación, afectando la percepción del ambiente como las emociones de los trabajadores y a las consecuencias organizacionales.



El compromiso organizacional consiste, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa

contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general (Betanzos et al., 2006).

La adquisición del grado o nivel de compromiso organizacional en cada trabajador suele ocurrir en los primeros meses o incluso semanas tras su incorporación laboral. En este sentido, los empleados no sólo deben tener un contrato laboral, sino que es necesario implantar un contrato afectivo psicológico entre el nuevo empleado, la misión y visión de la empresa (Rodríguez et al., 2004, p. 139).

Ruiz (2006 en Uribe, 2008) indica que, una persona puede estar obligada formalmente a desempeñar una labor dentro de una organización, y no necesariamente se compromete o liga afectivamente a la misma. Puede trabajar con disgusto y sentir desprecio hacia aquélla, esperándose un rendimiento menor así como otras posibles consecuencias: estrés, conflictos obrero-patronales, ausentismo, abandono de la organización, robo de materiales, dinero, etc. Elevando los costos de todo tipo (emotivos, económicos, de salud, etc.) tanto de la organización como de la persona.

De esta forma, Uribe (2008) afirma que el contrato psicológico implica salud ocupacional, ya que las personas son las encargadas de generar los resultados organizacionales; de esta forma, los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva, igual o más que el conocimiento y las habilidades, el activo fijo (maquinaria, edificios, etc.) o el capital financiero. Por lo tanto, resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores sobre los cuales pueden influir para favorecer el mencionado compromiso.

De igual forma, un alto grado de compromiso puede acarrear consecuencias negativas para la empresa, por ejemplo, que los miembros de la organización sean bastante rígidos con respecto a las transformaciones e innovaciones en la misma, así como, la incapacidad de adaptarse a los cambios, frenando el desarrollo y crecimiento de la organización. Por ello resulta importante para las organizaciones conocer cuál es el tipo de compromiso de sus trabajadores y su intensidad, ya que sus consecuencias son muy distintas (Rodríguez et al., 2004).

## 2.5 Medición del compromiso organizacional

De acuerdo a la literatura, en la *figura 6* se muestran varios instrumentos de medición general del compromiso organizacional entre ellos se destacan los siguientes:

**Figura 6.** Instrumentos generales para medir Compromiso organizacional.  
*Elaboración propia (2017).*

| Escala   | Autor/año   | Reactivos y Alpha de Cronbach      |
|--|---|------------------------------------|
| Shortened Organizational Commitment Questionnaire (SOCQ) | Mowday, R.T., Steers, R.M. y Porter, L.W. (1982). | 15 reactivos<br>$\alpha$ .74 a .92 |
| Cuestionario de Compromiso Organizacional                | Meyer, J.P, Allen, N.J. y Smith, C.A. (1993).     | 18 reactivos<br>$\alpha$ .81       |
| OLBI (Oldenburg Burnout Inventory)                       | Demerouti, E. y Bakker, A.B. (2008).              | 16 reactivos<br>$\alpha$ .85       |
| Utrecht Work Engagement Scale (UWES)                     | Schaufelli, W., Bakker, A. y Salanova, M. (2006). | 12 reactivos<br>$\alpha$ .95       |

El tema del compromiso ha sido investigado profusamente en los países desarrollados. Por lo que, la investigación científica al respecto en las naciones subdesarrolladas es muy reducida. Entre las pocas investigaciones científicas, pueden citarse la efectuada por Toro (1998) en Colombia, el cuál halló que la mayor correlación entre el compromiso se daba con uno de los factores del clima organizacional: las relaciones interpersonales (Uribe, 2008).

En un estudio longitudinal realizado en un hospital durante un periodo de reestructura organizacional que fue descrito como muy tenso, Begley y Czajka en 1993, midieron el compromiso afectivo y el desagrado por el trabajo (una combinación de

insatisfacción en el trabajo, irritación e intención de dejarlo) antes y después de la reestructura. Encontraron que, el estrés que los empleados atribuyeron a los cambios organizacionales fue correlacionado positivamente con el desagrado que sentían, pero solamente para aquellos empleados con un bajo compromiso afectivo con la organización, mientras que los empleados con un alto compromiso afectivo amortiguaron el efecto del estrés asociado con el desagrado laboral, teniendo así un mayor bienestar y satisfacción con éste.

Harrison y Hubbard (1998 en Uribe, 2008) encontraron que la mejor asociación del compromiso se da con la satisfacción en el trabajo y con la edad de la persona. De igual forma, Mercado en el 2002 informó de relaciones significativas entre la satisfacción en el trabajo y el apoyo percibido de la organización con la intención de permanencia entre personal de diversos hospitales en la ciudad de Toluca, México.

Betanzos et al. (2006), reportan un estudio realizado con una muestra de 233 trabajadores mexicanos de dos organizaciones, pública y privada, con la finalidad de determinar aquellos aspectos que forman y mantienen el compromiso organizacional, la investigación adoptó una posición integradora ante las diferentes perspectivas de estudio para determinar si la aplicación de los instrumentos más utilizados permite hacer evidente las dimensiones que engloba el compromiso. Los resultados arrojaron cuatro dimensiones evidenciando que dicho constructo para la muestra estudiada es principalmente una actitud que le lleva sentir apego al trabajador y mantener una conducta consistente para evitar perder los beneficios que la organización le brinda.

Por otra parte, en un estudio realizado por Villavicencio en el 2015, quien investigó la relación entre las variables de compromiso o *engagement* con el Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO), la Socialización Organizacional y la Resiliencia. Para ello, fue necesario hacer la adaptación a la población mexicana de la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufelli, Bakker, y Salanova (2006). En esta investigación participaron un total de 1110 trabajadores con una edad media de 36 años, donde el 63.2% tenía un puesto operativo.

Se encontró que el *engagement* tiene una relación positiva con la variable de Resiliencia, es decir, a mayor compromiso con la organización, mayor es el nivel de características que permiten enfrentar exitosamente las situaciones negativas e impactantes que se presentan en los trabajadores; de igual forma se halló una relación positiva con la Socialización Organizacional (proceso de aprendizaje por el cual se transmite al recién ingresado la cultura organizacional, los valores y conductas más apropiadas, adaptándose al nuevo puesto satisfactoriamente), (Villavicencio, 2015).

Mientras tanto, se reportó que el *engagement* tiene una relación negativa con el Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO), por lo que a mayor nivel de *engagement* en el trabajador, menor es el nivel de SDO resultados que coinciden con lo reportado en la literatura (González-Romá, Schaufelli, Bakker & Lloret, 2006; Maslach, Schaufelli & Leiter, 2000; Schaufelli, Martínez, Marques-Pinto, Salanova & Bakker, 2002 en Villavicencio, 2015). En este estudio específicamente la dimensión de SDO llamada insatisfacción es la que influye significativamente y en sentido negativo con el compromiso, por lo que a mayor nivel de insatisfacción, menor es el nivel de compromiso que tiene el empleado con la organización.

Por lo tanto, los trabajadores con *engagement* están relacionados con resultados positivos para la organización, tales como la satisfacción en el trabajo, productividad, la retención del empleado, el compromiso organizacional, desempeño laboral y mejor nivel de salud en general (Demerouti, 2001; Bakker, Salanova, Schaufelli & Llorens, 2003; Schaufelli, Taris & Van Rhenen, 2003; Endres, Mancheño & Smoak, 2008; Schaufelli & Bakker, 2010; Seijts & Crim, 2006 en Villavicencio, 2015).

De esta forma, el compromiso organizacional, suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad, que la misma satisfacción laboral (Arciniega y González, 2002). De ahí que, las organizaciones cuyos integrantes poseen niveles altos de compromiso, serán aquellas que registren altos niveles de desempeño, productividad y bajos índices de ausentismo generando consecuencias positivas a nivel institucional.

Las actitudes que tiene el empleado en su trabajo son muy importantes, sin embargo, el comportamiento de las personas está basado en la percepción que tiene de su

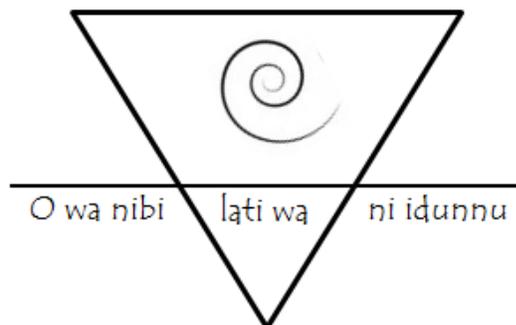
entorno ambiental, por lo que resulta importante entender la Percepción Ambiental y dar inicio al último capítulo donde se explicará la importancia del Ambiente, la Percepción y la relación que existe entre el ser humano y su ambiente.

# **CAPÍTULO III**

## **Percepción Ambiental**

***"Dado que probablemente este sea el único mundo habitable que podamos conocer, unámonos para que sea el mejor posible"***

*Edward Willson.*



## **CAPÍTULO III Percepción Ambiental**

### **3.1 El Ambiente**

La palabra ambiente procede del latín *ambiens* que significa “que rodea algo o a alguien como elemento de su entorno” según el Diccionario de la Real Academia Española (2016), asimismo, la palabra ambiente se refiere a las condiciones o circunstancias de un lugar que parecen favorables o no para los individuos, animales o cosas en el que se encuentran.

Fernández (2008) menciona que existen diferentes tipos de ambiente, entre ellos está el ambiente de trabajo, ambiente social, ambiente familiar, ambiente natural y ambiente físico. Por ejemplo, el ambiente de trabajo o laboral engloba todo aquello que rodea al trabajador ya sea material, psicológico o social. Mientras que el ambiente físico se caracteriza por poseer todas las condiciones o elementos materiales que constituyen el entorno.

#### **3.1.1 El espacio físico**

El interés de los individuos por el espacio tiene raíces existenciales, y deriva de la necesidad de adquirir relaciones vitales en el ambiente que les rodea para aportar sentido y orden a un mundo de acontecimientos y acciones (en Norberg-Schulz, 1975).

Norberg-Schulz (1975), menciona que, los filósofos griegos hicieron del espacio un tema de reflexión, por ejemplo, Platón define la geometría como la ciencia del espacio, sin embargo, Aristóteles fue quien desarrolló la teoría del “lugar” (topos). Años después, Kant considera al espacio como una categoría “apriorística” de la inteligencia humana. Mientras que Descartes en el siglo XVII perfeccionó la teoría del espacio euclidiano (espacio geométrico) al introducir el sistema de coordenadas cartesianas u ortogonales.

La idea del espacio euclídeo (recta real, plano euclídeo y espacio tridimensional) hace una representación indudable del espacio físico, sin embargo, Albert Einstein cuestiona la idea de las geometrías no euclidianas a principios del siglo XX con su teoría de la relatividad, dando una aproximación más clara del espacio físico, reconociendo que la

geometría es una construcción de la imaginación humana más que algo hallado en la naturaleza (en Norberg-Schulz, 1975).

Vogler y Vittori (2006 en García, 2014) consideran que la cultura humana está ligada a los lugares, es decir, el lugar está en función de la persona que actúa y desempeña en él conscientemente. De tal forma que las personas no existen separadas del ambiente sino que se encuentran inmersas en éstos. Heidegger (1927) lo llama *Dasein* o estar en el lugar, por lo tanto, las personas hacen al lugar y el lugar hace a las personas, siendo así, una relación holística, en donde ambos existen y se interpretan conjuntamente.

Tadao (1995), señala que en la cultura contemporánea, las personas se encuentran sometidas a una intensa estimulación exterior, en especial por el medio electrónico, siendo de vital importancia el espacio arquitectónico como un refugio del espíritu. Es decir, la arquitectura se considera completa con la intervención del ser humano que la experimenta, donde el espacio cobra vida con la presencia humana.

Por otra parte García (2014) menciona que la experiencia que tiene el ser humano en el ambiente que le rodea se convierte en la percepción del espacio el cual es un proceso complejo en donde se involucran diversas variables.

La idea de un mundo estructurado se desarrolla gradualmente durante la infancia (tal vez a base de unas pocas intuiciones *a priori*) y que, necesariamente comprende una serie de desarrollos de nociones espaciales por parte del ser humano (Piaget, 1973 en Norberg-Schulz, 1975).

Piaget (1973 en Norberg-Schulz, 1975) indica que las personas nos guiamos por esquemas; un esquema es una reacción típica a una situación formada por la influencia recíproca entre el individuo y su ambiente. El autor describe este proceso como la combinación de una asimilación y una acomodación. La primera hace referencia a la acción del organismo sobre la incorporación de los objetos de su alrededor, mientras que la acomodación es todo lo contrario.

El espacio es entonces, el producto de una interacción entre el organismo y el ambiente que lo rodea, el cual forma una parte necesaria de la estructura de la existencia,

por lo que es imposible disociar uno del otro, puesto que ayuda a “describir” lo que rodea ese espacio y las sensaciones que éste genera (Norberg-Schulz, 1975).

Retomando en 1951 a Heidegger; nos menciona que el espacio es aquel que brinda la sensación de “libertad”, “protección”, “seguridad” y “paz”, ésta sensación se da a partir de la experiencia y la experiencia a partir del pensamiento el cual va a depender del conocimiento y percepción que se tenga del entorno, el cual se verá influido por las actitudes e intenciones que experimenta quien habita el espacio.

El ser humano se adapta fisiológica y tecnológicamente a las cosas físicas, influye en otras personas y es influido por ellas, de igual forma, capta las realidades abstractas o “significados” transmitidos por los diversos lenguajes creados con el fin de comunicarse. Esta orientación hacia los objetos puede ser cognoscitiva o afectiva. De esta manera, el ser humano crea el espacio para expresar la estructura del mundo, a este espacio se le denomina espacio expresivo o artístico, producto de sus motivaciones y experiencias anteriores (en García 2014).

En el siglo pasado la arquitectura moderna se ha enfocado en solucionar problemas sociales y temas de índole higiénico en las ciudades. Vogler y Vittori (2006 en García, 2014) plantean la opción de que, para poder solucionar los temas ambientales, debemos acercar a las personas a vivir más en armonía con el ambiente natural.

La discusión del entorno humano ha tomado una nueva dirección. Por lo que se considera necesario plantearse qué es lo que deberíamos hacer para que, lo que nos rodea sea una parte satisfactoria de la existencia humana (Norberg-Schulz, 1975).

A fin de saber cómo las personas perciben el ambiente físico, se ha recurrido a teorías generales de percepción; por lo que, resulta necesario para esta investigación, retomar los conceptos de percepción y del proceso perceptivo.

### 3.2 Percepción

Desde la época de Descartes en el año 1620 y hasta mediados del siglo XX, la temática de las percepciones tuvo su campo privilegiado de análisis en la filosofía, donde existía cierto consenso en señalar que la percepción es el ejercicio de los sentidos humanos que contribuye en gran medida y de manera fundamental al conocimiento (Warnock, 1974).

Esta postura materialista plantea que la idea se crea en el cerebro, después de captar a través de los órganos de los sentidos el mundo exterior, siendo la materia el reflejo de todo aquello que es percibido (en Fernández, 2008).

Kant en 1781, mencionó que las sensaciones son el elemento empírico, consecuencia de los objetos en la facultad de conocimiento. De esta manera, surge así la primera corriente teórica de las percepciones en los años sesenta y setenta del siglo XX, concibiendo las percepciones como aquella respuesta de los sentidos de la vista, gusto, olfato, tacto y oído en el ser humano (Fernández, 2008).

A partir de ahí, el estudio de las percepciones se desarrolla en el campo de la neurofisiología y la psicofísica, generando resultados que proporcionen a los filósofos los fundamentos empíricos para continuar con el análisis de la Teoría del Conocimiento (Heathcote, 1980; Guirao, 1980).

Coren, Ward y Enns en el 2000, nos dicen que la percepción es el intento de identificar los objetos, es decir, es la experiencia consciente de los objetos y las relaciones de estos en el mundo exterior. Mientras que para Morris y Maisto (2001 en Lozano, 2010), es el proceso para crear patrones significativos a partir de la información sensorial bruta.

Moore, Tuttle y Howell (1985 en García, 2014), elaboran una definición más compleja; mencionan que la percepción es el estudio de la aprehensión sensorial de los objetos y ambientes, es la respuesta conductual inmediata a la sensación, la cual dependerá de los estímulos y la cognición es decir, el proceso de pensamiento y conocimiento del ambiente basado en la percepción y otros factores orgánicos y ambientales.

Por lo tanto, la percepción es una respuesta a algún cambio o diferencia en el ambiente que pueda sentirse u observarse con el fin de obtener conocimiento de los objetos y eventos externos a través de los sentidos, formando un marco de referencia que se va construyendo por medio de las experiencias.

### 3.2.1 Proceso perceptivo

La complejidad y proporción de los ambientes dificulta una percepción pasiva por parte del individuo, por lo que éste debe explorar, seleccionar y clasificar activamente gran cantidad de estímulos sensoriales contenidos en el entorno. De manera que, la percepción puede ser concebida como la captación, selección y organización de las manifestaciones del ambiente, orientada a la toma de decisiones que hacen posible una acción dirigida hacia un fin (García, 2014).

Jiménez y Aragonés (1986 en Lozano, 2010), realizaron un estudio del proceso perceptivo el cual contempla seis grupos de tareas:

- φ **Detección:** El sujeto utiliza sólo un sentido, es decir, basta simplemente con que oiga, vea, huelga, toque o saboree y declare de manera explícita si se ha producido una perturbación de un cierto tipo en el ambiente que le rodea o no, si hay algo que no había antes o si algo que había ha desaparecido, es decir, una variación en el ambiente que le rodea y el sujeto es capaz de detectarlo.
- φ **Discriminación:** Consiste en distinguir dos o más partes separadas dentro de una situación de estimulación, es la detección múltiple entre dos o más figuras sobre un fondo, o entre elementos de una misma figura, que adquieren al ser detectados como distintos, en cuanto a sus propiedades figurativas.
- φ **Reconocimiento:** Requiere que el sujeto se pronuncie sobre la naturaleza del estímulo, de su nombre, clase, o lo defina por sus propiedades forma y localización. Presupone la existencia de procesos de detección y discriminación.
- φ **Identificación:** Es una tarea más fina que la anterior, al distinguir un objeto único dentro de una clase, o una variedad específica de objetos semejantes.
- φ **Reproducción:** Esta tarea, se diferencia de las anteriores, puesto que se realiza fuera de la presencia inmediata del estímulo, consiste en mostrar una escena o un

objeto retirado de los sentidos del individuo; dejar transcurrir un lapso más o menos largo de tiempo y pedirle a éste la recreación de la escena u objeto, ya sea por un dibujo, un esquema, o de manera oral o escrita, de tal forma que se produzca de modo semejante a lo que se encontraba en la escena original o bien, la selección entre diferentes escenas u objetos como reproducciones de los originales.

- φ **Juicio:** A diferencia de otras tareas, en ésta se introduce un factor de cuantificación expresado en términos de mayor, menor o igual, o por asignación de magnitudes relativas o absolutas que determinan el resultado de la comparación entre estímulo según una cierta dimensión física, hedónica, estética o moral. En todo caso, el juicio supone una discriminación entre estímulos y un reconocimiento de la dimensión juzgada en los objetos. La determinación de umbrales diferenciales, apenas perceptibles, sin ejemplos típicos de esta clase de tarea.

Asimismo, en el proceso de percepción, intervienen tres elementos (Jiménez y Aragonés, 1986 en Lozano, 2010):

- φ Un ambiente real, cuya mejor aproximación es el conocimiento científico y la medida objetiva.
- φ Un organismo animal, dotado de sistemas informáticos complejos, capaces de almacenar datos e imaginar situaciones y comportamientos (simulación) que busca alcanzar competencia suficiente en sus relaciones con el medio.
- φ Un ambiente simbolizado, derivado de la actividad cognoscitiva del organismo, que constituye un modelo subjetivo del ambiente real, modificable por la experiencia, utilizable por la simulación, en la toma de decisiones y cuya objetividad condiciona la eficacia de la acción.

Entonces, con base en lo anterior se puede inferir que la percepción no es una serie de eventos aislados, sino que está producida por un proceso de cambios continuos en el percibir, es decir, es una continua interacción entre el ambiente natural y social en el que se desarrolla el individuo.

La percepción del ambiente es aprendida y está cargada de evaluaciones afectivas positivas o negativas, a favor o en contra de determinados aspectos del ambiente o espacio que rodea; estas evaluaciones se traducen en juicios que se observan en las intenciones modificatorias con que actuamos sobre él, estableciendo, en conjunto, lo que se denomina calidad ambiental (García, 2014).

Así pues, las actitudes, las opiniones que las personas expresan y la percepción de los objetos, son aprendidas, entendiendo la percepción, como el proceso a través del cual se conoce el ambiente físico inmediato por medio de los sentidos, involucrando a su vez dos procesos de importancia: el conocimiento ambiental, el cual es definido como el almacenamiento, organización y reconstrucción de imágenes acerca de las características ambientales que rodean al individuo, y, las actitudes con respecto al ambiente, es decir, los sentimientos favorables o desfavorables que las personas tienen hacia las características del ambiente físico (Lozano, 2010).

Asimismo, Calixto y Herrera (2010), mencionan que las percepciones no se encuentran aisladas, puesto que intervienen diversas características, con las cuales el sujeto se encuentra conviviendo en su cotidianidad, y percibe a través de los sentidos, lo que otros no alcanzan a percibir, por lo que es común ver o escuchar lo que de forma emocional queremos o para lo que estamos preparados, dado que la percepción no puede deslindarse de la personalidad, así el perceptor interpreta dependiendo de las circunstancias que vive y experimenta.

De este modo la importancia de estudiar y comprender el proceso de percepción de las personas que ocupan un ambiente determinado, es conocer la implicación o efecto del ambiente en el que se desenvuelven cotidianamente, con el objeto de diseñar ambientes más congruentes y adecuados a las necesidades psicológicas de las personas que habitan, trabajan o se divierten dentro de ellos, para desarrollar o potencializar la calidad de vida del trabajador tanto a nivel profesional como personal, reduciendo los factores de riesgo que con el paso del tiempo puedan desarrollar el surgimiento de enfermedades ocupacionales tales como: el estrés, el Síndrome de Burnout, insatisfacción en el trabajo, desempleo y falta de compromiso laboral.

### 3.3 Psicología Ambiental

La Psicología Ambiental como una réplica de la Psicología estudia las relaciones entre la conducta humana y algunos aspectos del ambiente ya sea construido (vivienda, hospitales, escuelas, entre otros) o natural (degradación del medio, conducta pro-ambiental, educación ambiental, entre los más ampliamente estudiados); se encarga de estudiar la interacción del ambiente, conducta y el individuo (Calixto y Herrera, 2010).

Por otra parte, Heathcote (1980) afirma que la psicología ambiental estudia la percepción del ambiente desde el individuo. Los principales estudios realizados desde esta corriente investigan la relación de la respuesta del individuo a su ambiente a través de los estímulos sensoriales. En esta disciplina surge el concepto de *environmental cognition*, que se refiere al conocimiento y respuesta conductual del ser humano hacia el ambiente; dicha respuesta se asocia a la percepción sensorial y es comunicada y transmitida por otros humanos (Stea, 2003, en Fernández, 2008).

Canter y Craik (1981 en Reyes, 2003), la definen como el área de la psicología que conjunta y analiza las transacciones e interrelaciones de las experiencias y acciones humanas con aspectos pertinentes de los escenarios socio-físicos.

Holahan (1996 en Lozano, 2010), menciona que es el área de la psicología cuyo foco de investigación es la interacción del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana. Para Proshansky, Ittelson y Rivlin (1978, p. 129), la psicología ambiental puede caracterizarse “como el conjunto de la conducta humana en relación con el ambiente ordenado y definido por el hombre”.

Gifford (1987 en Reyes, 2003), señala que la psicología ambiental se dedica al estudio de los intercambios entre los individuos y los escenarios físicos, en los cuales, los individuos cambian el ambiente, así como su conducta y experiencia es cambiada por el mismo.

Así pues, la psicología ambiental sostiene que ambiente y conducta son interdependientes, formando lo que se denomina un escenario conductual, que de acuerdo con Barker (1978 en Jiménez y Aragonés, 1986), es un lugar donde la mayoría de sus ocupantes pueden lograr múltiples satisfacciones.

Proshansky et al., (1978) señalan que la psicología ambiental está orientada a la solución de múltiples problemas como un intento de responder a un gran número de interrogantes planteadas por arquitectos, diseñadores y urbanistas. Explican a su vez, que cada entorno arquitectónico está asociado con patrones de conducta característicos que son estables y duraderos, aun cuando cambien las personas que albergan dicho entorno.

Levy-Leboyer (1985 en Lozano, 2010) presenta cinco características únicas de la investigación en psicología ambiental, que la hacen un campo específico dentro de la psicología:

- φ Estudiar las relaciones dinámicas ser humano-medio ambiente.
- φ La psicología ambiental se interesa más que nada por el ambiente físico, ya sea por el natural o por el construido, sin dejar de lado la dimensión social, al estar presente en la relación ser humano-medio ambiente y en las influencias que ejerce en la construcción del medio.
- φ El medio ambiente debe ser estudiado desde una perspectiva molar, lo cual significa que la conducta humana debe considerarse en su marco vital, con todas las características situacionales de su medio ambiente.
- φ La conducta del individuo no es sólo una respuesta de un hecho de su medio ambiente y a sus variables físicas, pues el medio ambiente es un conjunto de objetivos o metas para el ser humano, las cuales pueden ser deseables o rechazadas.
- φ La psicología ambiental analiza de forma completa las motivaciones psicológicas que permiten comprender por qué un objeto es solicitado o evitado, de un cúmulo de necesidades fundamentales que el hombre desea satisfacer en su entorno.

Con base en lo anterior, las principales temáticas estudiadas por la psicología ambiental, según Craik (1973 en González, 2008) son: evaluación del ambiente,

representación cognoscitiva del medio ambiente, personalidad y ambiente, toma de decisiones, conducta espacial humana, efectos conductuales de la densidad, conducta recreativa y respuesta al entorno, actitudes hacia el medio ambiente, calidad del ambiente y percepción ambiental, ésta última de especial importancia para la presente investigación.

### **3.3.1 Percepción Ambiental**

Las percepciones ambientales son entendidas como la forma en que cada individuo aprecia y valora su entorno, e influyen de manera importante en la toma de decisiones del ser humano sobre el ambiente que lo rodea (Fernández, 2008).

Gibson (1974 en Calixto y Herrera, 2010), menciona que la percepción es un proceso instrumental adaptativo del organismo a su medio, como primer paso del conocimiento que está en función directa de la estimulación de los componentes del medio ambiente, es decir, de superficies, aristas, cavidades y convexidades, cambios, movimientos, etc.

La percepción ambiental es un proceso habitual y automático, ya que permite que el ser humano se adapte a su medio físico, dejándolo seleccionar, clasificar y dirigir la información que el ambiente le proporciona, ayudando a orientar sus acciones que le permitirán adaptarse al entorno, teniendo en cuenta que cada persona observa y actúa de manera distinta en el ambiente que lo rodea y lo caracteriza de acuerdo a la historia de su vida (Ittelson, 1973).

La percepción ambiental implica el proceso de conocer el ambiente físico inmediato a través de los sentidos, a diferencia del conocimiento ambiental el cual comprende el almacenamiento, la organización y la reconstrucción de imágenes de las características ambientales que no están a la vista en el momento; también, intervienen las actitudes que con respecto al ambiente son los sentimientos favorables o desfavorables que las personas tienen hacia las características del ambiente físico (Calixto y Herrera, 2010).

En términos más concretos, la percepción ambiental se define como: la captación, selección y organización de las modificaciones ambientales, orientada a la toma de decisiones que hacen posible una acción inteligente debido a la abundante información

perceptual proporcionada por el ambiente, recibida simultáneamente a través de diversos órganos sensoriales, lo que en conjunto proporcionará al individuo una gran variedad de señales sensoriales o retroalimentación acerca de la naturaleza del ambiente. (Jiménez y Aragonés, 1986).

La importancia de la percepción ambiental, tal como lo señala Holahan (1996 en Lozano, 2010) consiste en permitir la adaptación del ser humano al medio que lo rodea, al implicar el proceso de conocer el espacio físico inmediato a través de los sentidos y proporcionar la información básica que determinan las ideas que el individuo se forma de su entorno, así como sus actitudes hacia éste, resultado de las percepciones generadas por el ambiente.

De este modo, el proceso perceptivo proporciona al individuo que lo vive:

- φ La información básica que determina las ideas que el individuo se forma del ambiente, así como sus actitudes hacia él.
- φ Las bases para conocer el mundo circundante.
- φ Los fundamentos para realizar sus actividades, al permitirle dirigir y regular las múltiples labores que constituyen la vida diaria de este.
- φ Ayudar al individuo a establecer la comunicación y la interacción social con otras personas.
- φ Ayuda a identificar características importantes del ambiente.
- φ Permite disfrutar de una variedad de experiencias estéticas, todo ello moldeando la percepción del individuo con respecto a su entorno.

De esta forma, la percepción ambiental resulta indispensable para lograr la adaptación del individuo a su medio ambiente.

Un importante aspecto a considerar es que la percepción del ambiente está estrechamente relacionada con el comportamiento adaptativo del individuo, por lo que la forma de percibir el ambiente se adaptará, con el tiempo, a las características y requerimientos particulares del lugar en donde el individuo se desenvuelve habitualmente (Lozano, 2010).

A continuación se detallan las principales teorías sobre la naturaleza de la percepción ambiental y cómo es que influye en el comportamiento de los individuos.

### **3.3.2 Teorías sobre la Percepción Ambiental**

Con el fin de saber cómo perciben el ambiente físico las personas, los psicólogos ambientales recurren a distintos enfoques o teorías que consideran el proceso de percepción; Holahan (1996) menciona tres teorías básicas al respecto:

#### *Teoría de la Gestalt.*

Se desarrolló en Alemania a principios del siglo XX por Wertheimer, Köhler y Koffka, quienes entienden la percepción como un proceso holístico, es decir, integral, en el cual “el todo es mayor a la suma de sus partes”. La contribución más importante de esta teoría es la introducción de cuatro principios de organización básicos que permiten al individuo percibir en forma integral un conjunto de estímulos aislados (García, 2014):

- φ *Principio de proximidad:* Señala que, frente a una constelación de estímulos a agrupar los miembros más cercanos o próximos en el espacio, integrándolos en una unidad o un todo.
- φ *Principio de semejanza:* Frente a una constelación de principios diferentes, la percepción tiende a agrupar en una figura o estructura, aquellos elementos que son parecidos o iguales entre sí.
- φ *Principio de continuidad:* Se refiere a que, frente a una serie de estímulos tendemos a agrupar en una figura aquellos que manifiestan una dirección continua.
- φ *Principio de cierre:* Establece que, frente a una serie de estímulos, la percepción tiende a complementar la forma y el significado en conformidad con el todo, cuando falta una pequeña parte.

En resumen, la teoría de la Gestalt ha hecho importantes contribuciones a la investigación de la percepción ambiental, al señalar el énfasis estructuralista sobre la percepción como un proceso holístico (integral) y sobre el aspecto organizativo dinámico

de la percepción, que ha tenido una considerable influencia en las investigaciones y teorías posteriores.

### *Teoría ecológica.*

Desarrollada por Gibson (1979 en Holahan, 1996), quien propone que la percepción ambiental es un producto directo de la estimulación que llega al individuo por parte del ambiente, considera que toda la información que una persona necesita percibir del ambiente ya está contenida en el impacto producido por el patrón de estimulación ambiental. Esto significa que percibimos directamente el significado sin necesidad de requerir de los procesos de reconstrucción e interpretación, donde los individuos perciben patrones significativos de estimulación ambiental y no puntos separados.

Muchos aspectos básicos de la percepción ambiental no tienen que ser aprendidos sino que forman parte del repertorio de respuestas que tiene el individuo desde su infancia, ya que mediante la experiencia el individuo aprende a discriminar más variables de estimulación ambiental y a distinguir las más significativas (Holahan, 1996).

Piaget (1967), en su Teoría del aprendizaje, menciona que por medio de la experiencia y la enseñanza, el individuo que percibe es capaz de lograr un cuadro cada vez más preciso del ambiente. Por ejemplo, en sus estudios del desarrollo humano, si a un niño de 8 a 12 meses de edad, si se le presenta un objeto previo, éste buscará los medios para llegar a él. Aquí el niño puede proveer ciertos acontecimientos a partir de su conducta exploratoria, es la forma como empieza a conocer nuevos significados, creando un sistema de representación sensorio-motriz y de organización espacio-temporal, lo que le ayudará a adquirir la experiencia necesaria para utilizar mejor la información que se encuentra en el ambiente. Por lo tanto, a medida en que crecemos vamos interactuando con el entorno, organizándolo de manera distinta con base en nuestra experiencia y estilo de vida.

De esta forma, Gibson (1979 en Lozano, 2010), reconoce la importancia de la exploración activa del ambiente por parte del individuo, al constituir una importante función de adaptación, ya que al experimentar las diferentes propiedades funcionales de los

objetos, el individuo puede determinar cómo hacer mejor uso de los diversos objetos que existen en el ambiente con base a la percepción de éste.

*Teoría del Funcionalismo Probabilístico.*

Egon Brunswik (1956, 1969 en Holahan, 1996) desarrolló en forma más completa la concepción de que la percepción es una función del rol activo que el individuo realiza en la interpretación de la información que recibe a través de los sentidos. La Teoría del Funcionalismo Probabilístico propone que la información sensorial que llega al individuo no tiene correlación exacta con el ambiente real. Por lo tanto, el individuo prueba la precisión de sus juicios probabilísticos ensayando acciones en el ambiente y evaluando sus consecuencias funcionales.

Con objeto de mejorar la estimación probabilística sobre el verdadero ambiente, el individuo debe ordenar jerárquicamente los estímulos ambientales según su confiabilidad relativa, mientras se acumulan y combinan las múltiples señales ambientales. Por ejemplo, cuando el estímulo visual de un objeto situado a cierta distancia se presenta en la retina, el observador debe determinar si es pequeño o sólo lo parece debido a la distancia, puesto que algunos estímulos proporcionan una representación más precisa o confiable del verdadero ambiente que otros (Lozano, 2010).

Los juicios probabilistas que un individuo se forma acerca del ambiente son muy subjetivos y reflejan las perspectivas, necesidades y objetivos particulares de cada persona. Así, “el mundo que cada uno conoce es un mundo creado en gran medida a partir de la experiencia propia que se adquiere al interactuar con el ambiente” (Ittelson y Kilpatrick, 1952, en Holahan, 1996).

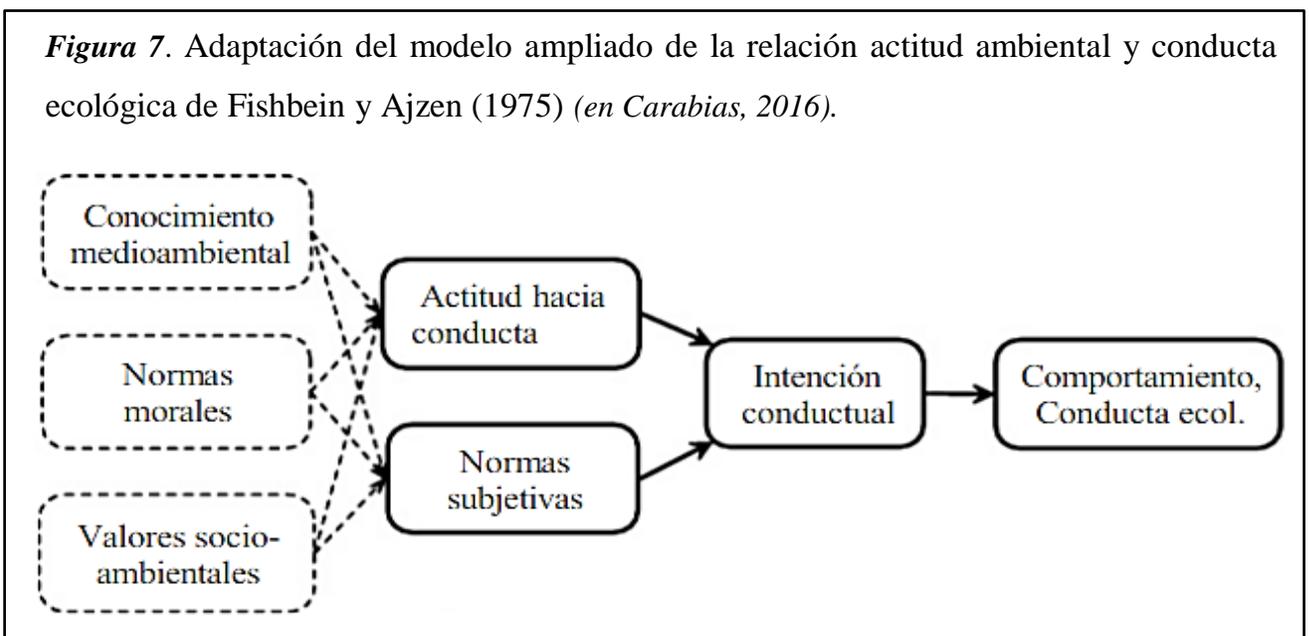
La Teoría Probabilística tiende a predominar sobre la ecológica en los modelos contemporáneos de percepción ambiental debido, básicamente, a que señala la importancia de la memoria y el procesamiento de información ambiental para explicar la manera en que los individuos perciben al mundo (Holahan, 1996). De esta forma, la Teoría coincide con el enfoque adaptativo del ambiente, así, ambos enfoques recalcan los procesos psicológicos activos y dinámicos en los que el individuo participa al enfrentarse con el ambiente físico.

### 3.3.3 Conducta ambiental

Como se ha mencionado anteriormente, la psicología ambiental como un área aplicada de la psicología, estudia las relaciones entre la conducta humana y algunos aspectos del ambiente ya sea construido (vivienda, hospitales, escuelas, oficinas, entre otros) o natural (degradación del medio, conducta pro-ambiental, educación ambiental, entre otros) (López, 2008).

Para entender mejor el comportamiento de los individuos, Ajzen y Fishbein, (1980) desarrollaron la Teoría de la Acción Razonada para explicar cuáles son los determinantes de la intención conductual y la conducta. En este modelo (*véase figura 7*), el determinante inmediato del comportamiento de un individuo es su intención de realizarlo, intención que, a su vez, depende de la actitud de esa persona hacia dicho comportamiento y de las normas subjetivas. Scheuthle y Kaiser (1999 en Carabias, 2016) amplían este modelo con el fin de generalizarlo aún más, incluyendo los componentes de la conciencia ambiental, tales como: el conocimiento ambiental, los valores socio-ambientales y las normas morales, los cuales incluyen sentimientos de responsabilidad por las consecuencias del propio comportamiento, como factores que inciden en las actitudes ambientales y en las normas subjetivas.

**Figura 7.** Adaptación del modelo ampliado de la relación actitud ambiental y conducta ecológica de Fishbein y Ajzen (1975) (*en Carabias, 2016*).



De acuerdo con esta teoría, la intención de una persona está en función de dos determinantes básicos: la naturaleza personal y la influencia social (López, 2008). El factor personal es la evaluación positiva o negativa de ejecutar la conducta, factor que se le denominó *actitud hacia la conducta*. El segundo factor que implica la percepción de las personas de la presión social puesta en ellos para realizar o no la conducta en cuestión y a la cual se le denomina *norma subjetiva*.

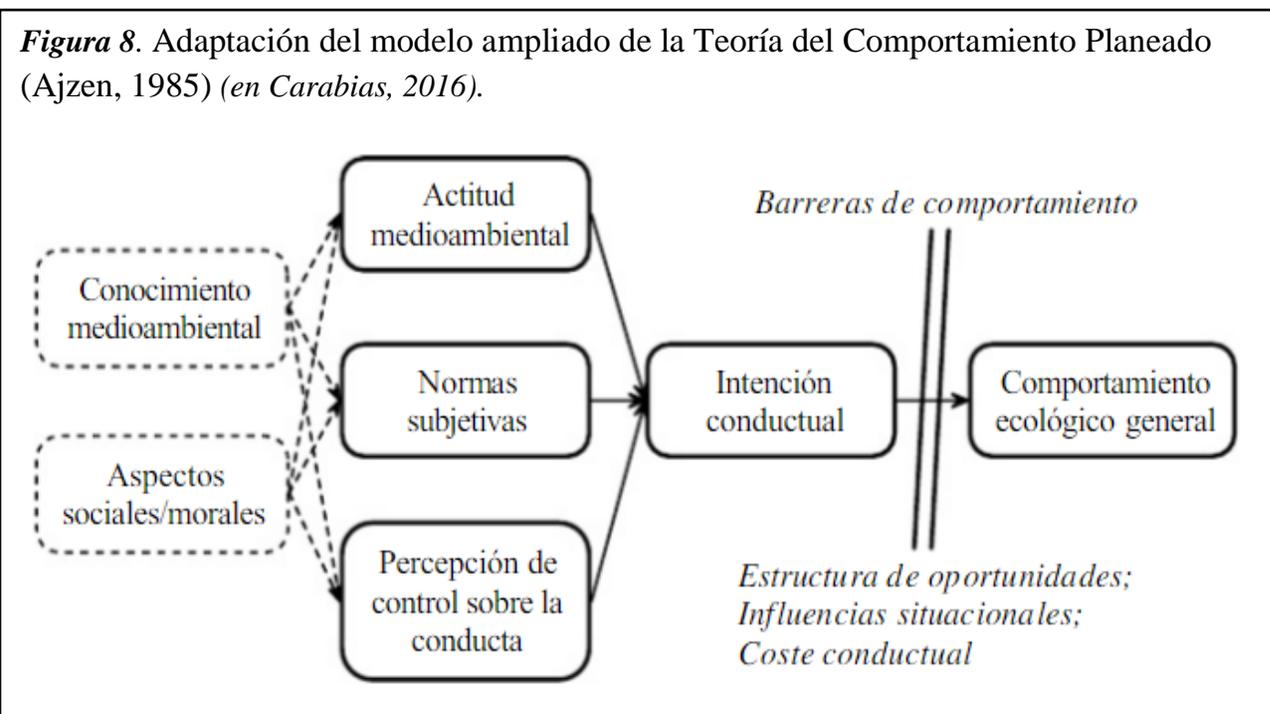
Por ejemplo, una persona en su oficina separaría las hojas de papel blanco de aquellas que tuvieron un error de impresión o algún otro daño si, por un lado,  *cree*  que esta conducta tiene resultados positivos (creencia en los resultados) y, por otro, si  *cree*  que las personas de su entorno esperan que se comporte de esta forma (creencia normativa), por lo tanto, la persona se encuentra motivada a cierta intención y comportamiento conductual.

La noción que predice la intención de la conducta no proporciona mucha información acerca de las razones de ésta. Pero aclara que es lo que hace que la persona realice una conducta. De ahí si el propósito es, entender la conducta humana (y no sólo predecirla) o identificar los determinantes de la intención (Ajzen y Fishbein, 1980).

Las actitudes y la norma subjetiva por sí solas no eran suficientes para explicar la intención conductual, sino que era necesario decir que es lo que hacía que tuviera más peso, una sobre la otra. De acuerdo a la teoría, las actitudes están en función de las creencias; por ejemplo, una persona la cual cree que ejecutar la conducta le traerá resultados más positivos mantendrá una actitud favorable hacia la ejecución de dicha conducta, mientras que la persona que cree que ello le traerá resultados negativos mantendrá una actitud desfavorable. En este caso, las creencias que subyacen a la actitud se le denominan *creencias conductuales* (Ajzen, 1991, en López, 2010).

Sin embargo, el comportamiento no sólo depende de la voluntad y otras influencias psicológicas, sino también de influencias contextuales. Por lo que años después Ajzen (1991 en Carabias, 2016), integra al modelo anterior un concepto que pretende medir el grado con que el individuo percibe que controla su comportamiento, esta nueva teoría, llamada Teoría de la Conducta Planeada requiere que la percepción de control sobre la

conducta corresponda realmente al control de los individuos sobre su comportamiento teniendo en cuenta las influencias contextuales (ver figura 8).



Mientras que los comportamientos más fáciles de realizar se pueden predecir bastante bien con el modelo de la Teoría de la Acción Razonada, la inclusión del concepto “*percepción de control sobre la conducta*” permite prever comportamientos de más difícil realización (Eagly y Chaiken, 1993, en López, 2008).

De esta forma, las influencias contextuales pueden afectar negativamente la relación entre actitud ambiental y comportamiento ecológico, dando lugar a distintas dificultades para la realización de determinados comportamientos y aumentos en los errores de medición. Las influencias externas afectan el cumplimiento personal de los comportamientos (ecológicos). Como consecuencia del coste, tiempo y oportunidades, los comportamientos entre los individuos son diferentes según el grado de dificultad para realizarlos (Ajzen, 1985; Kuckartz, 1998 en Carabias, 2016).

Por lo tanto, antes de que un individuo pueda actuar intencionalmente ante un problema ambiental particular, debe reconocer la existencia del problema. De ahí que el conocimiento aparece como un prerrequisito de la acción. De esta forma, el conocimiento se convertirá en la habilidad de aplicar apropiadamente la acción en algún problema determinado.

A continuación, se mencionarán algunas aproximaciones teóricas sobre la relación existente entre el ser humano y su ambiente, en términos de la psicología ambiental.

### **3.4 El Ser Humano y su ambiente**

La psicología ambiental se interesa en comprender los diversos y complejos procesos de adaptación mediante los cuales el individuo enfrenta las exigencias del ambiente físico, asumiendo una perspectiva holística del ambiente y del individuo, tomando como punto central la orientación adaptativa que contempla al individuo como un participante activo y dinámico en el proceso de enfrentar el ambiente (García, 2014).

De este modo, el enfoque adaptativo gira entorno a los procesos psicológicos centrales mediante los cuales el individuo enfrenta el ambiente, tales como: percepción, cognición, actitudes, rendimiento, respuestas enfocadas en el problema y en las emociones, así como la regulación de límites diádicos; a través de la hipótesis de que el rol del individuo en la ecuación-ambiente conducta es activo y esencial (Lozano, 2010).

Este enfoque es explicado a partir de tres diferentes modelos teóricos que estudian la relación entre el ambiente y la conducta: el modelo holístico, el modelo de la persona total y el modelo de la transacción persona-ambiente.

#### *Modelo Holístico.*

Contempla que los diversos aspectos del ambiente ejercen influencias traslapadas, simultáneas e interrelacionadas en la conducta del individuo. Así, para lograr el conocimiento sobre el papel que desempeña el ambiente físico en la conformación de la

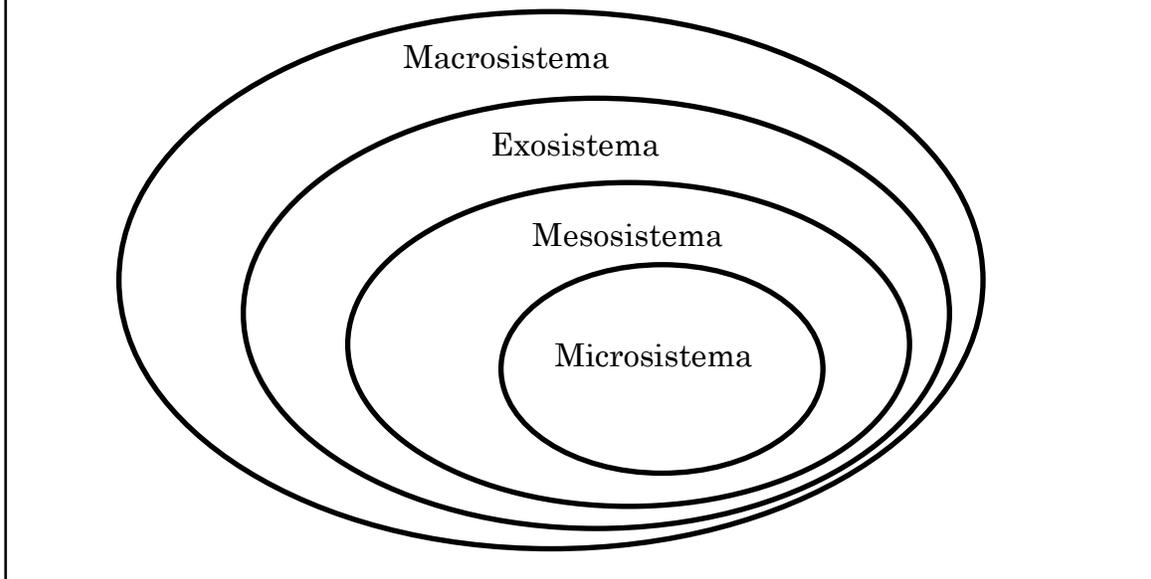
conducta humana es necesario tener presente que los ambientes físicos están inmersos en un amplio contexto social y cultural, es decir, dicho modelo incorpora las influencias simultáneas de todos los aspectos del ambiente físico junto con su contexto sociocultural. Un claro ejemplo de esta concepción teórica es el modelo ecológico de Bronfenbrenner (1975 en Kathleen y Travers, 2005, p. 36).

También denominado Modelo de los Contextos Concéntricos, propuesto por el psicólogo estadounidense Urie Bronfenbrenner (1975, 1979) y actualmente una de las teorías más emergente y aceptadas de la Psicología Evolutiva. En este modelo, el desarrollo humano se entiende como un proceso dinámico y recíproco. En esencia, el individuo reestructura en forma activa los numerosos ambientes en donde vive y, al mismo tiempo recibe el influjo de ellos de sus intereses y de los factores externos.

Como se puede observar en el *figura 9*, el autor contempla el ambiente como una serie de contextos concéntricos que rodean al individuo, imaginándolos como anillos que abarcan contextos más pequeños, rodeados por otros más grandes, considerando al ambiente social como una organización animada de cuatro sistemas concéntricos, donde el aspecto esencial del modelo lo constituyen las interacciones que fluyen entre los cuatro sistemas que lo componen (Kathleen y Travers, 2005):

- φ Microsistema, el cual, se compone de las interacciones entre dos o más microsistemas.
- φ Mesosistema, compuesto de las interacciones entre dos o más microsistemas.
- φ Exosistema, consiste en las estructuras sociales más amplias, tanto las formales como las informales, que abarcan los ambientes inmediatos donde los individuos realizan sus funciones.
- φ Macrosistema, representa los patrones culturales y subculturales generales tales como: los valores, las leyes y las costumbres, de los cuales el microsistema y el exosistema son manifestaciones.

**Figura 9.** Modelo de los Contextos Concéntricos de Urie Bronfenbrenner (1975).  
*Elaboración propia, basada en Graig y Baucum (2001).*

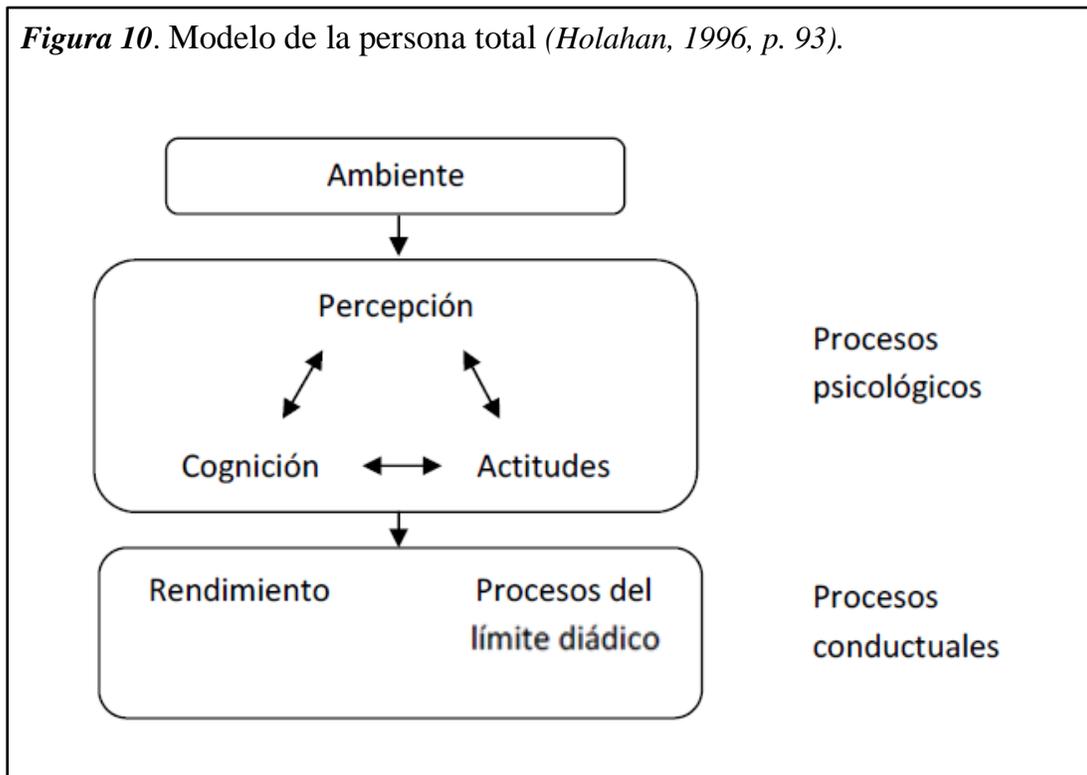


*Modelo de la persona total.*

Este modelo estudia la relación entre el ambiente y la conducta, la cual, incluye diferentes procesos psicológicos que determinan las actitudes del individuo hacia el ambiente construido. Donde la información que parte del ambiente, hace impacto en el individuo, se recibe, evalúa y codifica mediante una red de procesos psicológicos interrelacionados. Estos procesos incluyen la percepción ambiental, el desarrollo de representaciones ambientales y la formación de actitudes hacia el ambiente (Holahan, 1996, p. 84).

Dicha información ambiental procesada se convierte en la base de las decisiones del individuo en cuanto a cómo, cuándo y dónde actuar con respecto al ambiente (véase *figura 10*), por ejemplo, si una persona busca una nueva casa y se percata que existe una en venta (percepción ambiental), la cual, a su parecer tiene un diseño atractivo (actitud ambiental) y está ubicada cerca de servicios comerciales, de transporte y recreativos (conocimiento ambiental). Con base en la interacción de estas fuentes de información, el individuo irá a la casa para examinar la solidez de la estructura, las características de aislamiento y la instalación eléctrica (rendimiento ambiental). De igual forma, podrá recurrir a un amigo para pedir un consejo (apoyo social) y buscar un lugar donde poder hablar confidencialmente (privacidad) (Holahan, 1996).

**Figura 10.** Modelo de la persona total (Holahan, 1996, p. 93).



En este modelo, es necesario entender que los procesos ambientales se encuentran interrelacionados e integrados en un todo, es decir, la relación entre el ambiente-ser humano- conducta, debe responder a la complejidad del funcionamiento total del individuo, permitiendo que éste enfrente de forma efectiva el ambiente que le rodea ya sea laboral, escolar o recreativo (Altman, 1977, en Holahan, 1996).

#### *Modelo de transacción persona-ambiente.*

Para analizar la relación entre el ambiente y el ser humano, no basta con asumir una *perspectiva holística del ambiente y de la persona como una entidad total* al formar en conjunto un ambiente integrado, sino todo lo contrario, se debe entender, como lo señala Holahan (1966), que no sólo el ambiente afecta la conducta de la persona, sino que a su vez la persona afecta al ambiente.

Para poder predecir la conducta de la persona en forma precisa, se deben conocer las características tanto de la persona como la naturaleza del ambiente que esa persona

enfrenta. Existen dos perspectivas indispensables para poder entender este modelo de transacción persona-ambiente, el interaccionismo y el modelo transaccional, los cuales se explicarán a continuación.

### *El interaccionismo.*

La idea central del enfoque adaptativo o interaccionista explica que la conducta humana refleja la interacción de las características de la persona y del ambiente, dicha relación se expresa de forma más clara en las investigaciones realizadas por Kurt Lewin en 1936, quien con su teoría del campo, afirma que las variaciones individuales del comportamiento humano con relación a la norma, son condicionadas por la tensión entre las percepciones que el individuo tiene de sí mismo y del ambiente psicológico en el que se sitúa (espacio vital), por lo tanto, es imposible conocer el comportamiento humano fuera de su entorno y ambiente en el que se desenvuelve (Ibáñez, Botella, Doménech, Feliu, Martínez, Pallí, Pujal y Tirado, 2004).

Kurt Lewin (1936 en Ibáñez et al., 2004) propone la siguiente fórmula:  $C = f(P, A)$ , es decir, la conducta es una función tanto de la persona como del ambiente. Por lo tanto, la base del interaccionismo es la proposición de que la fuente esencial de la variación de la conducta humana es la interacción de las fuerzas personales y ambientales.

Es importante mencionar que la perspectiva interaccionista no implica que los factores personales y ambientales sean de igual importancia en cada acción, puesto que, la capacidad relativa de las características personales y ambientales para predecir la conducta dependerán de las variables ambientales específicas en estudio, las características individuales muestreadas, el tipo de conducta evaluada, la naturaleza de la muestra de sujetos y del paradigma de investigación empleado (Bem y Allen, 1974; Mischel, 1973 en Holahan, 1996).

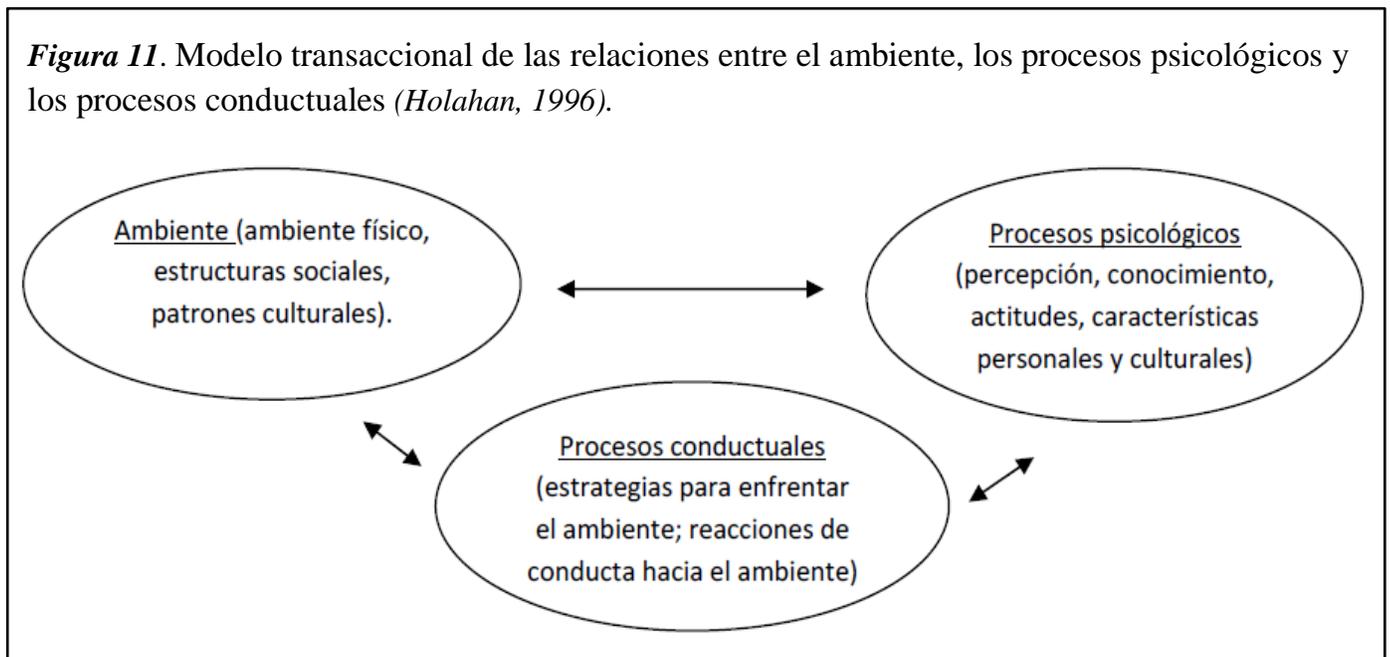
Por lo tanto, para predecir la conducta se deben tomar en cuenta las múltiples fuentes de variación, tanto de la persona como del ambiente y, particularmente, las fuentes de variación producto de ambas variables; sin embargo, es recomendable estudiar la relación persona-ambiente a través del enfoque interaccionista, ya que es necesario adoptar

la perspectiva de que el individuo desempeña un rol activo, creativo y de solución de problemas, cuando inicia una conducta dirigida al ambiente (Holahan, 1996).

*Modelo transaccional.*

Este modelo señala que los efectos de los componentes ambientales, psicológicos y de conducta son recíprocos, afectando y siendo afectados, ya sea en forma directa o indirecta. Por ejemplo, los factores personales, como las expectativas del individuo, influyen en la conducta de esa persona; los cambios ambientales originados por esta conducta, a su vez, alterarán o reforzarán más las expectativas del individuo con respecto a resultados futuros (Holahan, 1996).

Como se puede observar en la *figura 11*, cada una de las partes integrantes del modelo están en integración, por lo que cada variable puede ser independiente, mediadora o dependiente, según el enfoque analítico del que se trate.



Con base en el modelo anterior, queda establecida la necesidad de considerar la relación ambiente-ser humano-conducta de forma global, asumiendo la premisa gestáltica de que “*el todo es más que la suma de sus partes*”, es decir, la comprensión de un

fenómeno psicoambiental describe las leyes que rigen y dirigen el funcionamiento del sistema como una unidad total y no mediante un proceso de análisis de interacciones aisladas (Coren, Ward y Enns, 2000 en Lozano, 2010).

En suma, la interacción recíproca entre ambiente-ser humano-conducta, generan en el individuo el proceso de percepción, de conocimiento, desarrollo de representaciones ambientales, formulación de actitudes y toma de decisiones, con el fin de lograr una adecuada adaptación al entorno que le rodea.

### **3.5 Psicología Ambiental en Escenarios Laborales**

Algunos teóricos de la Psicología Ambiental (Proshansky, Ittelson y Rivlin, 1978; Stokols, Holahan y Wilcox, 1978; Mehrabian y Russell, 1974 en López, 1999), han desarrollado diversos estudios referentes al análisis de las dimensiones físico-arquitectónicas como: la temperatura, el ruido, la ventilación, la humedad, los olores, la iluminación, el espacio, el diseño, entre otras, y sus efectos en la conducta, las actitudes y en el estado emocional de las personas.

Se sabe que, uno de los contextos en los que permanece más tiempo el ser humano es el espacio construido, debido a que las personas pasan más del 90% de su vida dentro de diferentes edificios como los escolares, laborales, recreativos, viviendas, entre otros (Evans y McCoy, 1998 en García, 2014).

Esto ha generado que la Psicología Ambiental busque su relación con otras disciplinas como la Psicología Experimental Aplicada, la Arquitectura, la Ingeniería, la Ergonomía, la Higiene Industrial, la Psicología Organizacional, la Psicología Social, entre otras. Dado que para poder evaluar la interacción hombre (actitudes, emociones, motivaciones, conductas) ambiente (condiciones físicas, diseño, mobiliario) en un escenario laboral (oficinas, fábricas o cualquier ambiente construido donde se desarrolle una actividad laboral) es necesario su estudio en forma interdisciplinaria para poder dar una mejor explicación del fenómeno estudiado, una mejor propuesta de diseño, rediseño o

mejora, que pueda ayudar a que el individuo realice su trabajo en un ambiente más confortable para una mejor calidad de vida laboral (Sundstrom, 1987 en López, 1999).

El ambiente físico del individuo comprende los alrededores inmediatos durante su jornada laboral, las cuales consisten en el espacio de trabajo, el cual incluye objetos como: el escritorio, la silla, la maquinaria, el equipo de cómputo, suministros, decoración, etc., que ocupan el área designada para la persona que trabaja ahí, así como, las áreas que rodean dicho espacio como puede ser el área de lockers, baños, salas de espera, salas de conferencias, cafeterías; y las condiciones ambientales como: la temperatura, la calidad del aire, la iluminación, el ruido, la música, entre otras (López, 1999).

Battisto (2001) señala la necesidad de evaluar si el diseño y la construcción de los ambientes responden a las necesidades de sus usuarios, verificando si lo que se construye facilita las funciones para las cuales se edificó. Esta evaluación es determinada por el juicio de los usuarios, el cual es elaborado a partir de la percepción que tengan del ambiente.

Igualmente, Lozano en el 2010, comenta que, las personas y sus ambientes deben considerarse elementos interdependientes de un sistema, de tal forma que, el ambiente físico de trabajo debe ser congruente con las necesidades y actividades que realiza el trabajador. Dicho proceso puede suceder a través de la modificación del ambiente, o bien, a través de cambios en las personas o las actividades, lo cual puede ser definido como adaptación.

De esta forma, el proceso dinámico entre ambiente-persona, se ve influenciado por respuestas psicológicas evocadas bajo una variedad de condiciones. La actitud del individuo relacionada con el ambiente, implica un juicio evaluativo de acuerdo a ciertas creencias, creando así, respuestas que incluyen activación, alertamiento o excitación del individuo, generando, estrés psicológico, o bien, la capacidad de afrontamiento de la persona para tratar con adversidades, cambios, amenazas o demandas. Así, el ambiente puede distraer la atención y originar una sobrecarga para el individuo, la cual se origina cuando éste recibe estimulación o información que excede sus capacidades, por lo tanto, el ambiente puede originar insatisfacción o fatiga (López, 1999).

Por esta razón, se ha investigado acerca de las condiciones ambientales relacionadas con la ejecución, la productividad y la satisfacción laboral, así como los efectos en la salud de trabajadores de la temperatura, privacidad visual y acústica, niveles de luminosidad, el confort o comodidad, el control que percibe el usuario sobre estas condiciones, selección y disposición de los muebles, naturaleza, decoración, entre otros (Mercado, Ortega, Luna y Estrada, 1995; López, 1999; Battisto, 2001; Lozano, 2010; García, 2014).

Así pues, el análisis de la salud de los trabajadores en relación a las condiciones físicas del lugar de trabajo resulta importante, puesto que, algunos factores del diseño del lugar pueden contribuir a la ocurrencia de accidentes y lesiones, estrés o a síndromes más complejos como el *burnout* (Ortega, García y Lozano, 2014 en Uribe, 2015).

El ambiente construido transmite un significado simbólico, donde sus elementos proporcionan o permiten oportunidades para ciertos tipos de conductas, así las personas que los habitan se forman impresiones de la importancia, deseabilidad o aceptabilidad de una conducta de acuerdo a la disposición física ambiental. Toda esta información se combina con sus significados empíricos comunicándoles cómo se espera que se comporten (Ortega, Estrada y Reid, 2004 en García, 2014).

Al respecto, estos autores mencionan que el ambiente se convierte en transmisor del significado simbólico, enviando mensajes que fortalecen o debilitan el papel de pacientes, visitantes y trabajadores para que se consideren importantes o tomados en cuenta en sus necesidades. De tal manera que, la adaptación del ser humano a los elementos que componen su actividad laboral, entre ellos, al ambiente físico en que se desarrolla, puede estar enviando un mensaje poco positivo, deteriorando, así su rendimiento, su salud y obstaculizando el logro de los objetivos organizacionales.

Un estudio realizado por Carlopio y Gardner (1992 en García, 2014), con una muestra de 228 trabajadores de una institución bancaria, examinaron las relaciones entre varios elementos del ambiente físico laboral como: tipo de oficina, uso de computadora personal, muebles ergonómicos, tipos de trabajo y actitudes de los empleados. Los autores encontraron que el ambiente físico de trabajo está significativamente relacionado a las percepciones de las personas y sus actitudes. Las relaciones simples e interactivas se dan

entre el uso de la computadora, muebles ergonómicos, tipo de oficina y tipo de trabajo. Por lo que concluyen que elementos del ambiente físico de trabajo pueden afectar las respuestas actitudinales y las percepciones de los trabajadores.

Donald y Siu (2001) investigaron la relación entre las condiciones ambientales y la salud de los empleados, así como el rol del compromiso organizacional moderador del estrés en una muestra de 138 obreros y 158 administrativos chinos. Los autores concluyen en su investigación que factores ambientales como: ventilación, iluminación, temperatura, ruido, contaminación de aire y libertad de movimiento, medidos objetivamente con instrumentos especializados, están relacionados positivamente con la satisfacción laboral, el compromiso laboral así como el bienestar físico y mental de los trabajadores en Hong Kong y China.

Por otro lado, la investigación en procesos cognoscitivos y ergonomía (Nickerson, 1995; Tornatzky & Fleishcer, 1990 en García, 2014), ha generado la necesidad de revisar y entender la cultura del trabajo en los ambientes laborales, incluyendo el uso de computadoras y tecnología; se ha visto que, a pesar del incremento en presupuestos en equipo de cómputo, las organizaciones no han logrado el incremento en la productividad como se esperaba, por lo que resulta importante investigar al respecto, revisando qué efectos pueden tener las nuevas tecnologías y medios de comunicación computarizados en el desempeño, satisfacción y salud de los trabajadores y, si los ambientes físicos han permitido exitosamente la integración de este tipo de tecnologías en el contexto laboral.

Smith-Jackson y Klein (2009 en García, 2014) realizaron una investigación, la cual tuvo como objetivo entender la operación cognoscitiva en el ambiente de trabajo replicando un diseño de oficinas de plano abierto. Este tipo de oficinas se han identificado por problemáticas en cuanto al ruido de fondo como interferencia. El decremento en el desempeño ha sido asociado con el ruido del ambiente, conversaciones y distractores visuales.

Asimismo, en otros estudios (Mital, McGlothlin & Farae, 1987; Danielsson & Bodin, 2008; Smith-Jackson y Klein, 2009), se ha encontrado evidencia de que las oficinas de plano abierto p.ej. las estaciones individuales de trabajo situadas en un espacio abierto a

veces dividido por paneles, u oficinas convencionales cerradas pero con varios trabajadores en ellas, se relacionan con un decremento en la satisfacción laboral, se reduce la motivación y la percepción de privacidad.

Otras investigaciones han encontrado correlación entre el ruido de conversaciones irrelevantes y una percepción negativa del lugar de trabajo, con baja productividad y estrés (Finkelman & Glass, 1970; Sundstrom, Town, Rice, Osborn & Brill, 1994 en García, 2014) reportando más intrusivas las conversaciones de otros, comparadas con otros tipos de ruido como el de las copadoras, timbres de teléfonos o del tráfico.

Aparentemente, las oficinas de plano abierto presentan más desventajas que ventajas, sin embargo, esto parece ser debido a las diferencias individuales de los empleados, quienes son considerados más hábiles en captar estimulación visual, y que fácilmente pueden reducir la sobre estimulación atendiendo sin problemas sus tareas, parecen menos vulnerables al hacinamiento y más efectivos a reducir la influencia de fuentes de estrés del escenario laboral; mientras que, los que no cuentan con habilidades visuales reportan padecer más la sobre estimulación ambiental afectando la productividad, motivación y satisfacción de los empleados (Maher & Von Hippel, 2005 en García, 2014).

Posteriormente, García (2014) realizó una investigación la cual consistió en identificar las relaciones e influencias existentes entre el ambiente físico, el clima social, la percepción de la restauración psicológica y la presencia de desgaste ocupacional en organizaciones mexicanas.

En los resultados de la investigación se reporta la relación de la Valoración positiva y negativa del ambiente físico y el Clima social organizacional, con variables relevantes para poder determinar consecuencias positivas como la Percepción de restauración psicológica y negativas como el Desgaste ocupacional, en otras palabras, las personas prefieren y valoran de manera positiva los entornos restauradores, debido a que, en este tipo de ambientes requieren de un mínimo esfuerzo para mantener la atención, promoviendo así la recuperación de los sentidos adaptativos, generando la oportunidad de descansar y reflexionar. Asimismo, encontró que exponerse a ambientes no restauradores se ve ligado al esfuerzo directo de la atención y a efectos negativos sobre el estado de ánimo, el

desempeño y el deterioro de bienestar psicológico, hasta llegar al desgaste ocupacional, por lo cual este tipo de ambientes se valoran de manera negativa.

Por tanto, las organizaciones clasificadas como restauradoras, a diferencia de las no restauradoras, cuentan con elementos decorativos o en el diseño de sus instalaciones que proporcionaron a su personal la percepción de que sus recursos se desgastan menos o incluso se restauran, por lo que, ciertos elementos construidos pueden hacer a los lugares más restauradores, sugiriendo que el diseño de los lugares sí importa (García, 2014).

De modo similar, en un estudio realizado por Lozano (2010), se encontró que, si el ambiente físico de trabajo no apoya las necesidades o requerimientos de los oficinistas en sus lugares de trabajo, dicha carencia de ajuste conducta-ambiente provoca estados emocionales que se manifiestan con el síndrome de *burnout*. Por lo tanto, personalizar el lugar de trabajo tiene un efecto positivo en el individuo que lo ocupa, al ser éste un ambiente familiar, lo convierte en confortable y, o agradable; lo cual posibilita tener un grado de ajuste entre sus necesidades y las demandas del ambiente. Personalizar el lugar de trabajo permite a quien lo ocupa mantener su identidad, sus gustos, intereses y actitudes particulares, a través de cuadros, recuerdos, curiosidades o incluso en la misma disposición del mobiliario.

Por otro lado, Fitzgerald y Danner (2012) mencionan que características como la luz solar, a través de ventanas y la presencia de plantas interiores en entornos laborales se relacionan con menos estrés, con el buen dormir y humor positivo. Sus resultados indicaron que la proximidad de los empleados a las ventanas afecta positivamente su satisfacción laboral.

Por añadidura, Dinc (2009 en Fitzgerald y Danner, 2012) reporta un estudio en el que combina investigación del espacio físico de trabajo y estudio de género, enfocándose en el desempeño de los trabajadores y su satisfacción como usuario del espacio, mediante las preferencias por personalizar el espacio y la distribución del mismo.

Previamente, Wells y Thelen (2000 en García, 2014) encontraron que, las mujeres tienden más a personalizar su espacio de trabajo que los hombres, utilizando artículos

personales, símbolos de relaciones personales y plantas, mientras que, los hombres tienden a utilizar más artículos relacionados con deportes, símbolos de logros, como trofeos o medallas; esto se debe a que, las mujeres personalizan su lugar de trabajo con diferentes propósitos, p.ej. para expresar su identidad e individualidad, a diferencia de los hombres que reportan hacerlo para mostrar estatus y hacer suyo el lugar.

Estas diferencias de género, han demostrado ser significativas, corroborando la idea de que hombres y mujeres perciben de manera distinta los espacios y sobre todo, reaccionan de manera diferente frente a los mismos escenarios.

Considerando los diferentes estudios hasta aquí mencionados, existen diferentes formas de medir la percepción del ambiente físico laboral, asimismo, en la actualidad existe un gran número de investigaciones que comprueban la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Sin embargo, la relación entre estas tres variables no ha sido estudiada en instituciones mexicanas.

Por tal motivo resulta importante investigar, si la Percepción del Ambiente Físico de Trabajo se relaciona positiva o negativamente con la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. Esto nos permitirá no sólo conocer y analizar la relación entre percepción ambiental, satisfacción laboral y compromiso organizacional, sino que también proporcionará información sobre la dirección en la que se da ésta relación, es decir, comprender cuál de las tres variables tiene influencia sobre otra o si la relación se da de manera recíproca.

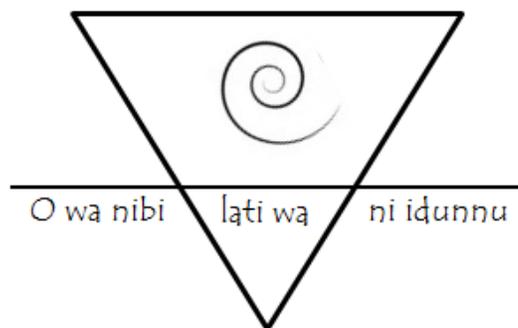
A continuación se reporta el método desarrollado en esta investigación.

# **CAPÍTULO IV**

## **Método**

***"La ciencia se compone de errores, que a su vez, son los pasos hacia la verdad"***

*Julio Verne.*



## MÉTODO

### 4.1 Planteamiento del problema

Actualmente las organizaciones se enfrentan a grandes y continuos cambios, tanto tecnológicos como industriales a causa de la globalización, lo cual ha generado la necesidad de que las empresas sean más eficientes y competitivas dentro del mercado, originando así, la reestructuración drástica en los procesos laborales los cuales afectan de manera directa e indirecta la salud de los trabajadores (Villavicencio, 2015).

No obstante, las condiciones laborales predominantes en México, coinciden en largas jornadas de trabajo, horarios rígidos, cortos periodos vacacionales, bajos salarios, largo tiempo de traslado, aumento de las exigencias por parte de los jefes, demandas del contenido de la tarea, responsabilidad, carga laboral, percepción de inequidad, incompatibilidad de valores tanto éticos como personales así como falta de autonomía para la solución de problemas. Lo anterior trae consigo distintas repercusiones en la salud y bienestar de los trabajadores generando deficiencias adaptativas y afectando directamente en los resultados y desempeño del trabajador (Uribe, 2015).

De acuerdo con cifras de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los mexicanos trabajan en promedio 2,250 horas anuales, a diferencia de otros países donde las personas laboran 500 horas menos (<http://imco.org.mx>, 28 octubre 2017). En México, la jornada laboral máxima es de 48 horas semanales según la Ley Federal del Trabajo (LFT), lo cual indica que en promedio el mexicano permanece en su área de trabajo por lo menos 8 horas diarias.

Esto quiere decir que la mayor parte del tiempo las personas permanecen inmersas en un ambiente laboral utilizando recursos y capacidades físicas, fisiológicas, sociales y psicológicas, afectando así, su conducta, rendimiento, sensaciones y sentimientos hacia el trabajo y sus compañeros, lo cual genera en el trabajador una actitud ya sea positiva o negativa hacia su labor.

Todo lo que el trabajador percibe dentro de la organización, desde características físicas del lugar, hasta las relaciones interpersonales que se establecen en el trabajo (García,

2014), tomando en cuenta las relaciones laborales, los valores, la cultura, el clima organizacional, etc., forman parte medular de la satisfacción y el compromiso organizacional el cual va a incidir directamente en la actitud y comportamiento del trabajador.

Debido un poco a las condiciones predominantes, la Psicología se ha centrado en los aspectos negativos de la conducta humana, estudiando los trastornos, los problemas y el malestar psicológico de las personas y en contextos organizacionales (Macik-Frey, Quick y Nelson, 2007). Por este motivo, Salanova (2009) en el 2008 realizó una búsqueda sobre artículos de Psicología publicados en revistas con revisión por pares en la base de datos PsycINFO. Encontró que en un periodo de 100 años (desde 1907 hasta 2007) se han publicado 77,614 artículos sobre “estrés” y sólo 6,434 sobre “bienestar”. Además, profundizando en temas más concretos, descubrió que 44,667 artículos eran sobre “depresión” y 24,814 sobre “ansiedad”. En cambio, sobre “satisfacción” sólo se hallaron 14,535 de los cuales sólo 1,159 tratan sobre “felicidad” y 304 sobre “disfrute”.

Por otro lado, Kahn y Byosiere en 1992, encontraron en una de las revistas internacionales líderes en ámbito de la salud ocupacional como es la *Journal of Occupational Health Psychology* que desde que aparecieron la revista, el 90% de los artículos publicados tratan de temas negativos como: ausentismo, abuso de drogas, adicción al trabajo, alcoholismo en el lugar de trabajo, *burnout*, conducta anti-cívica, conflicto interpersonal, conducta antisocial, *mobbing*, problemas del sueño, quejas psicósomáticas, rotación de puestos, síndrome de estrés postraumático, síndrome de fatiga crónica, tabaquismo, trastornos cardio-vasculares, violencia en el trabajo, despersonalización, entre otras.

De forma similar, en el *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, se listaron un total de 53 resultados publicados de los cuales sólo cinco eran positivos (compromiso organizacional, satisfacción, vigor, autoestima y confianza), mientras que los 48 restantes eran negativos referentes a reacciones físicas, psicológicas y/o conductuales del estrés laboral causadas por situaciones caracterizadas por altas demandas del ambiente laboral (Kahn y Byosiere, 1992).

Estos resultados muestran muy claramente una realidad; como menciona Salanova (2009), la psicología parece ser la ciencia de los defectos humanos y del mal funcionamiento de las personas en diversos ámbitos, como por ejemplo en las organizaciones. Utilizando el modelo médico tradicional centrado en el malestar de los empleados, en la enfermedad profesional y en los procesos psicológicos que subyacen al estrés laboral, así como en diseñar intervenciones para reducir el daño psicológico y organizacional de estos problemas.

De esta forma, surge la necesidad de generar un cambio en el conocimiento científico de las condiciones organizacionales y características de los puestos de trabajo que incrementen el conocimiento, el bienestar psicosocial, la motivación y la conducta de los empleados, generando así, una aproximación más positiva, novedosa y emergente de la psicología organizacional, centrándose principalmente en las fortalezas del empleado y el funcionamiento organizacional óptimo.

Es por ello, que la investigación al respecto se enfoca en conocer la importancia que tiene el ambiente físico de trabajo y cómo la percepción que el empleado asume sobre su lugar de trabajo promueve la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en una muestra de trabajadores mexicanos, con el fin de intervenir y mejorar las condiciones físicas en las que se desarrolla el personal administrativo.

## **4.2 Justificación**

Cuando el propósito de la organización es crecer, se debe conocer a las personas que laboran dentro de ella, lo que implica valorar el capital humano. Por lo tanto, si las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud (OIT, 2000 en García, 2014). Por ello es importante saber el punto de vista del trabajador y el grado de satisfacción laboral que experimenta.

La interacción entre los individuos y su medio ambiente de trabajo se determina tanto por sus condiciones de trabajo como por sus capacidades y necesidades. Los factores

primordiales de esta interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de trabajo en general (Sandoval, 2015).

Herzberg (1959), afirma que las organizaciones deben tener en cuenta que trabajadores satisfechos laboralmente serán trabajadores comprometidos lo cual ayudará a aumentar o estimular la productividad de la organización y el funcionamiento eficaz de ellos mismos.

En relación con lo anterior, se ha encontrado gran cantidad de investigación que relaciona la satisfacción y el compromiso laboral, por ejemplo, se ha estudiado la correlación positiva entre dichas variables en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada-España (Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruíz y Manzano, 2014); Satisfacción laboral y compromiso institucional en una muestra de docentes de posgrado en Durango-México (Jaik, Tena y Villanueva, 2010); meta-análisis de correlaciones encontradas ente satisfacción laboral y compromiso organizativo en diferentes contextos (García y Brás, 2008); satisfacción y compromiso en la cultura de grupos (Topa, Lisbona, Palací, y Alonso, 2004). Asimismo, se ha encontrado que la satisfacción laboral es la variable que en mayor medida pronostica el compromiso de los empleados (Agulló, Boada, González, Mañas, Salvador, 2007). Cabe mencionar que en todas estas investigaciones se ha hallado una correlación positiva entre las variables del estudio.

También, se ha identificado al ambiente físico como una importante característica del trabajo asociada con la satisfacción laboral (Sundstrom, 1986), sin embargo, se ha observado una gran inconsistencia en las evaluaciones realizadas al respecto en comparación con cualquier otra característica del trabajo. Esta inconsistencia se debe a que la percepción del ambiente físico varía según el género, el tipo de trabajo que realice y el puesto en el que se desempeñe el trabajador (López, 1999).

Ahora bien, en cuanto a la percepción del ambiente físico, se ha encontrado literatura referente a la percepción y educación ambiental (Calixto y Herrera, 2010); así como, un modelo explicativo de la conducta pro-ambiental (López, 2008), y la propuesta de un modelo explicativo de la percepción de restauración psicológica relacionada con el desgaste ocupacional (García, 2014).

López en 1999, realizó un estudio donde evaluó la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud, donde encontró una relación positiva entre la percepción ambiental y la satisfacción laboral, y una relación negativa entre el desgaste emocional y la percepción ambiental y satisfacción laboral. Sin embargo, no ha sido posible encontrar relación alguna entre la percepción del ambiente físico de trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en México.

Con base en lo anterior, se considera importante la realización de un estudio que permita conocer cómo se comporta la relación de éstas tres variables en el contexto laboral, utilizando instrumentos previamente estandarizados para población mexicana.

La presente investigación tiene como propósito describir cómo la percepción del ambiente físico de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, de tal forma que sea posible comprender la relevancia que tiene el lugar físico de trabajo y las condiciones en que éste se realiza, conocimiento que puede contribuir no sólo a la comprensión del fenómeno sino al mejoramiento de las condiciones de trabajo que influyan positivamente en la satisfacción y el compromiso por parte del empleado. Dando lugar a un aumento de producción, mejor desempeño, alcance y el logro de objetivos tanto personales como organizacionales, así como, la salud y calidad de vida del personal que se encuentra inmerso en una organización.

### **4.3 Preguntas de Investigación**

- φ ¿Existe relación entre la percepción del ambiente físico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en una muestra de trabajadores mexicanos?
- φ ¿Qué relación existe entre la percepción del ambiente físico de trabajo y las variables sociodemográficas?
- φ ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas?
- φ ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas?

### **4.4 Objetivo General**

Identificar si el ambiente físico de trabajo tiene algún tipo de relación o influencia con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; a fin de conocer la percepción que tiene el trabajador hacia su ambiente físico de trabajo y la actitud que éste genera.

### **4.5 Hipótesis**

- φ  $H_{O1}$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del ambiente físico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional por parte del trabajador.
- φ  $H_{A1}$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del ambiente físico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional por parte del trabajador.
  
- φ  $H_{O2}$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del ambiente físico y las variables sociodemográficas.
- φ  $H_{A2}$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del ambiente físico y las variables sociodemográficas.

- φ H<sub>O3</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas.
- φ H<sub>A3</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas.
  
- φ H<sub>O4</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas.
- φ H<sub>A4</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas.

## **4.6 Variables**

A continuación se describen y profundizan las variables tomadas en cuenta para la presente investigación.

### **4.6.1 Definición Conceptual**

#### **Satisfacción Laboral:**

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), señalan que la satisfacción laboral es una actitud de la gente hacia su empleo. Derivada de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización.

#### **Compromiso Organizacional:**

Robbins (1998), infiere que el compromiso organizacional es el estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización; es decir, el grado de involucramiento que la persona tiene con una organización.

### **Percepción del Ambiente Físico de Trabajo:**

Fernández en el 2008, señala que las percepciones ambientales son entendidas como la forma en que cada individuo aprecia y valora su entorno, influyendo de manera importante en la toma de decisiones del ser humano sobre el ambiente que lo rodea. Es decir, la percepción ambiental implica el proceso de conocer el ambiente físico inmediato a través de los sentidos.

#### **4.6.2 Definición Operacional**

φ **Satisfacción Laboral:**

Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos de la Escala de Satisfacción Laboral de García y García (1985).

φ **Compromiso Organizacional:**

Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos del Utrecht Work Engagement Scale (UWES), versión adaptada para población mexicana de Villavicencio (2015).

φ **Percepción del Ambiente Físico de Trabajo:**

Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral de García (2014).

### **4.6.3 Variables Sociodemográficas**

- φ *Edad*: Tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento.
- φ *Sexo*: Condición orgánica que distingue a los hombres de las mujeres.
- φ *Estado civil*: Condición legal de las personas respecto a los derechos y obligaciones civiles.
- φ *Nivel de estudio*: Grado máximo de cursos que una persona tiene para estudiar y adquirir conocimiento.
- φ *Tipo de puesto*: Concepto abstracto que implica la actividad por la cual uno es contratado y a partir de la cual recibirá un sueldo que ha sido específicamente designado de acuerdo al esfuerzo, la cantidad de horas, la necesidad de conocimientos, entre otras.

### **4.7 Tipo de estudio**

Para esta investigación el estudio es de tipo exploratorio, en un diseño no experimental, al no realizar la manipulación deliberada de las variables debido a que sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; es de tipo transversal-correlacional al describir las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado con el cual se pretende establecer una asociación entre las variables percepción del ambiente físico de trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como su relación de éstas con las variables sociodemográficas (Kerlinger, 1981).

### **4.8 Muestra**

La muestra fue de tipo no probabilístico intencional, conformada por 108 participantes que laboran en una institución pública. Los criterios de inclusión utilizados fueron, que sean empleados de la institución, disponibilidad para contestar los cuestionarios y, contar con al menos seis meses de antigüedad.

## 4.9 Instrumentos

Para medir las variables del presente estudio, se integró una batería con los siguientes instrumentos de medición:

1. Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García, 2014), conformada por 21 reactivos tipo Likert con cinco opciones de respuesta que van de Totalmente de acuerdo a Totalmente en desacuerdo. La escala cuenta con una consistencia interna adecuada ( $\alpha = .87$ ), y mide los factores de valoración ambiental positiva y valoración ambiental negativa.
2. Escala de Satisfacción Laboral de García y García (1985). Consta de 26 reactivos tipo Likert con cinco opciones de respuesta, que van de Completamente en desacuerdo hasta Completamente de acuerdo. La escala cuenta con un adecuado índice de confiabilidad ( $\alpha = .96$ ), y mide los factores de: Relación con el jefe, Promociones, Relación con los compañeros de trabajo, Trabajo en sí mismo y Salario y prestaciones.
3. Y para medir compromiso, la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufelli, Bakker y Salanova, 2006), versión adaptada y validada para población mexicana por Villavicencio (2015). Conformada por 12 reactivos tipo Likert con siete opciones de respuesta que van de 0 a 6, donde 0 es Nunca/Ninguna vez hasta 6 que es Siempre/Todos los días. La escala cuenta con una consistencia interna adecuada ( $\alpha = .95$ ), y mide tres factores: Vigor, Dedicación y Absorción.

Asimismo, se integró la cédula de datos sociodemográficos, y una Carta de Consentimiento Informado para su autorización firmada. En el apéndice 1 se presenta la batería integrada.

#### **4.10 Procedimiento**

Se solicitó la autorización de las autoridades correspondientes, para la aplicación de las pruebas en el lugar de trabajo de los participantes, durante un periodo de tres semanas.

Se les informó a los participantes que la presente investigación era para la obtención del título de Licenciada en Psicología, por lo cual se les solicitó de su colaboración para responder la batería integrada por la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral, la Escala de Satisfacción Laboral y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), siguiendo sus respectivas instrucciones, respondiendo lo más sinceramente posible y reiterando que su participación era anónima y confidencial.

Se aplicaron los tres instrumentos de manera integrada, en tres versiones, cada una con diferente orden de presentación de las escalas para evitar sesgo en sus respuestas. Se distribuyó de manera personal a los trabajadores que se encontraban en su lugar de trabajo; el tiempo que tardaron en contestar la batería fue de 20 a 30 minutos.

Al recoger las escalas se revisó que cada batería contara con todas las preguntas contestadas. Una vez hecho esto, se llevó a cabo la captura de datos los cuales fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 20.0 a fin de realizar un análisis estadístico entre las variables y realizar la interpretación de los resultados obtenidos.

#### **4.11 Análisis de datos**

Para el análisis de esta investigación se empleó el paquete estadístico SPSS versión 20.0 y se realizaron los siguientes análisis estadísticos:

##### *φ Estadística Descriptiva*

Se realizó un análisis de estadística descriptiva en el que se obtuvo: frecuencias y medidas de tendencia central (media, mediana, modo, desviación estándar) de algunas variables sociodemográficas, laborales y del ambiente físico de trabajo.

φ *Estadística Inferencial*

En un primer momento se realizaron correlaciones de Pearson para medir el grado de relación existente entre las siguientes variables: Percepción del Ambiente Físico Laboral (percepción positiva y percepción negativa), Satisfacción Laboral (relación con el jefe, promociones, relación con compañeros de trabajo, trabajo en sí mismo y salario y prestaciones), y Compromiso Organizacional (vigor, dedicación y absorción).

Con la finalidad de conocer si existe influencia de algunas variables sociodemográficas, se hizo un Análisis de Varianza (ANOVA) y Prueba T, a fin de conocer las diferencias y la distribución de las medias que pudieran existir entre las variables edad, sexo, estado civil, nivel de estudio, tipo de puesto y antigüedad en el puesto en cada una de las tres variables investigadas.

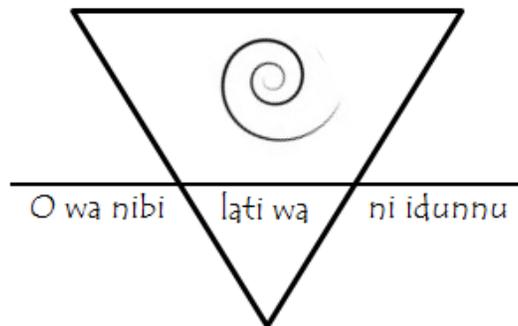
Finalmente, se llevó a cabo el análisis de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach para determinar la consistencia interna de las Escalas Valoración del Ambiente Físico Laboral, Satisfacción Laboral y Utrecht Work Engagement Scale (UWES), así como de sus respectivos factores.

# CAPÍTULO V

## Resultados

***"Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo"***

*Albert Einstein.*



## RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados agrupados en dos secciones; la primer sección denominada *Estadística descriptiva* en donde se describen las variables sociodemográficas de las personas encuestadas, por medio de un análisis de estadística descriptiva se obtuvieron las frecuencias y las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) de los datos, mientras que en la segunda sección se describirán los análisis correspondientes a la *Estadística inferencial* como son: correlaciones, ANOVAS, Prueba T y los coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach para cada uno de los factores y las escalas usadas en este estudio.

### Estadística Descriptiva

#### 5.1 Características de la muestra

Se trabajó con una muestra de 108 trabajadores de una empresa del sector público de la Ciudad de México, donde, el 52.7% de ellos eran mujeres. Con un rango de edad de 20 a 58 años (media= 36; desviación estándar= 9.9 y moda= 30). A continuación se muestra a detalle en las Tablas 1 a 5 la distribución de la muestra según características sociodemográficas analizadas en este estudio.

El 43.5% de los participantes que conformaron la muestra tienen entre los 31 y 45 años de edad, el 40.7% se comprende entre los 20 y 30 años, mientras que el 15.7% comprende entre los 46 y 60 años, como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra por edad*

| Edad / años | Máxima 58  | Media 36   | Desviación Estándar 9.9 |
|-------------|------------|------------|-------------------------|
| Mínima 20   |            |            |                         |
|             | Frecuencia | Porcentaje |                         |
| 20 a 30     | 44         | 40.7%      |                         |
| 31 a 45     | 47         | 43.5%      |                         |
| 46 a 60     | 17         | 15.7%      |                         |
| Total       | 108        | 100%       |                         |

De las 108 personas que conformaron la muestra, el 52.7% eran mujeres, mientras que, el 47.3% eran hombres.

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra por sexo*

| Sexo      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino  | 57         | 52.7%      |
| Masculino | 51         | 47.3%      |
| Total     | 108        | 100%       |

El 50% de la muestra reporta su estado civil como soltero (a), mientras que el 38.8% son casados, seguidos de un menor porcentaje unión libre con un 9.3% y divorciado con un 1.9%. (Ver Tabla 3).

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra por estado civil*

| Estado civil   | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Soltero (a)    | 54         | 50%        |
| Casado (a)     | 42         | 38.8%      |
| Unión libre    | 10         | 9.3%       |
| Divorciado (a) | 2          | 1.9%       |
| Total          | 108        | 100%       |

De las 108 personas que conformaron la muestra, el 58.3% tiene un nivel de estudio de licenciatura, el 23.1% cuentan con un nivel de posgrado, el 15.8% tienen nivel de bachillerato mientras que en menor cantidad, el 2.8% cuenta con un nivel de estudio de secundaria como se puede ver en la siguiente tabla.

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra por nivel de estudio*

| Escolaridad  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Secundaria   | 3          | 2.8%       |
| Bachillerato | 17         | 15.8%      |
| Licenciatura | 63         | 58.3%      |
| Posgrado     | 25         | 23.1%      |
| Total        | 108        | 100%       |

El 58.4% de la muestra reportó tener un puesto medio, el 28.7% un puesto a nivel operativo y el 12.9% un puesto de tipo ejecutivo. (Ver Tabla 5)

**Tabla 5***Distribución de la muestra por tipo de puesto*

| Tipo de puesto | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Operativo      | 31         | 28.7%      |
| Medio          | 63         | 58.4%      |
| Ejecutivo      | 14         | 12.9%      |
| Total          | 108        | 100%       |

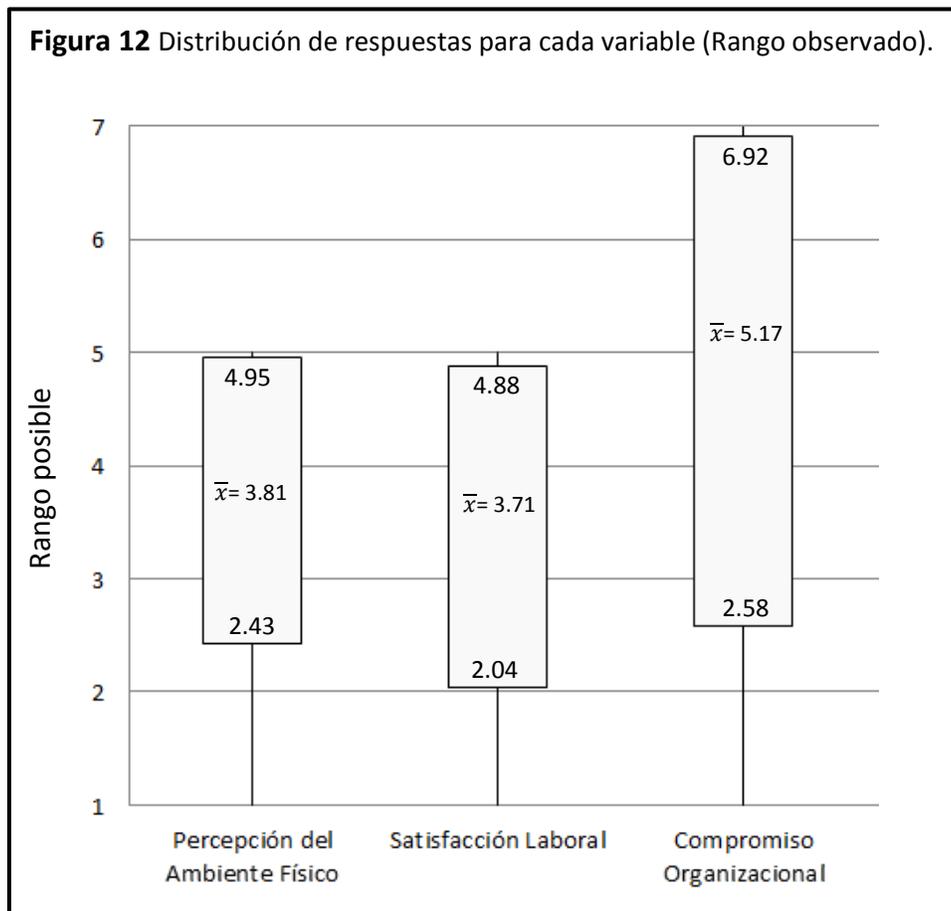
Para conocer cómo los participantes evalúan la percepción del ambiente físico de trabajo, la satisfacción laboral y, el compromiso organizacional se hizo un análisis descriptivo para totales y factores, en el cual se calcularon la media, la desviación estándar y los valores mínimo y máximo.

De acuerdo con los resultados descriptivos presentados en la Tabla 6, se obtuvieron puntuaciones medias más altas en Percepción Positiva (3.85), en comparación con Percepción Negativa (2.25). En cuanto a la Satisfacción Laboral, las puntuaciones medias más altas se ubican en el factor Salario y prestaciones (3.90), en cambio la puntuación más baja se presenta en el factor Relación con compañeros de trabajo (2.99). En lo referente a Compromiso Organizacional, en el factor Vigor obtuvo la media más alta (5.37) y el valor más bajo se presenta en el factor Absorción (4.60).

**Tabla 6***Análisis descriptivo de las variables del estudio*

| Variable                                      | Número de reactivos | Rango posible | Rango observado  | Media       | Desviación Estándar | Media Teórica |
|---|---------------------|---------------|------------------|-------------|---------------------|---------------|
| Percepción Positiva                           | 13                  | 1-5           | 1.54-5           | 3.85        | 0.56                | 3             |
| Percepción Negativa                           | 8                   | 1-5           | 1-4              | 2.25        | 0.70                | 3             |
| <b>Percepción del Ambiente Físico Laboral</b> | <b>21</b>           | <b>1-5</b>    | <b>2.43-4.95</b> | <b>3.81</b> | <b>0.52</b>         | <b>3</b>      |
| Relación con el jefe                          | 7                   | 1-5           | 1.43-5           | 3.86        | 0.92                | 3             |
| Promociones                                   | 4                   | 1-5           | 1-5              | 3.37        | 1.00                | 3             |
| Relación con compañeros de trabajo            | 7                   | 1-5           | 1.71-4.29        | 2.99        | 0.51                | 3             |
| Trabajo en sí mismo                           | 6                   | 1-5           | 1-5              | 3.85        | 0.72                | 3             |
| Salario y prestaciones                        | 2                   | 1-5           | 2-5              | 3.90        | 0.77                | 3             |
| <b>Satisfacción Laboral</b>                   | <b>26</b>           | <b>1-5</b>    | <b>2.04-4.88</b> | <b>3.71</b> | <b>0.62</b>         | <b>3</b>      |
| Vigor   | 6                   | 1-7           | 2.33-7           | 5.37        | 1.06                | 4             |
| Dedicación                                    | 3                   | 1-7           | 2.33-7           | 5.34        | 1.07                | 4             |
| Absorción                                     | 3                   | 1-7           | 2-6.67           | 4.60        | 1.11                | 4             |
| <b>Compromiso Organizacional</b>              | <b>12</b>           | <b>1-7</b>    | <b>2.58-6.92</b> | <b>5.17</b> | <b>0.82</b>         | <b>4</b>      |

En la *figura 12* se puede observar cómo se distribuye el rango observado de respuesta con base al rango posible de cada una de las variables investigadas para dicho estudio. Esto proporciona una visión más global de cómo los 108 participantes que conformaron la muestra evalúan la variable de Percepción del Ambiente Físico ( $M=3.81$ ,  $SD=0.52$ ), la Satisfacción Laboral ( $M=3.71$ ,  $SD=0.62$ ) y el Compromiso Organizacional ( $M=5.17$ ,  $SD=0.82$ ).



## **Estadística Inferencial**

### **5.2. Relación entre Percepción del Ambiente Físico de Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional**

Los datos reportados por la aplicación entre los factores de la Escala Valoración del Ambiente Físico Laboral, Escala de Satisfacción Laboral y Utrecht Work Engagement Scale (UWES), fueron sometidos a una serie de análisis de correlación Producto-Momento de Pearson. En la Tabla 7 se presenta la matriz de correlaciones del presente estudio.

**Tabla 7**

*Análisis de correlación producto-momento de Pearson entre los factores de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral, Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y la Escala de Satisfacción Laboral.*

| <b>Factores</b>           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1 Percepción Positiva     | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |           |
| 2 Percepción Negativa     | -.42**   | 1        |          |          |          |          |          |          |          |           |
| 3 Vigor                   | .39**    | -.30**   | 1        |          |          |          |          |          |          |           |
| 4 Dedicación              | .01      | -.07     | .36**    | 1        |          |          |          |          |          |           |
| 5 Absorción               | .00      | -.05     | .21*     | .57**    | 1        |          |          |          |          |           |
| 6 Relación con el Jefe    | .49**    | -.20*    | .59**    | .13      | .14      | 1        |          |          |          |           |
| 7 Promociones             | .38**    | -.25**   | .48**    | .14      | .12      | .64**    | 1        |          |          |           |
| 8 Relación con Compañeros | .43**    | -.38**   | .31**    | .12      | .16      | .38**    | .32**    | 1        |          |           |
| 9 Trabajo en sí mismo     | .39**    | -.38**   | .73**    | .21*     | .03      | .63**    | .50**    | .34**    | 1        |           |
| 10 Salario y Prestaciones | .56**    | -.29**   | .42**    | .14      | -.01     | .50**    | .59**    | .35**    | .42**    | 1         |

Nota: \*\* La correlación es significativa al nivel .01. \* La correlación es significativa al nivel .05.

De acuerdo con la Tabla 8, se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre los factores de satisfacción laboral y compromiso organizacional. En la percepción positiva destacan sobre todo los factores, Salario y prestaciones ( $r=.56$ ;  $p\leq.01$ ), Relación con el jefe ( $r=.49$ ;  $p\leq.01$ ), Relación con compañeros ( $r=.43$ ;  $p\leq.01$ ), Trabajo en sí mismo ( $r=.39$ ;  $p\leq.01$ ) y Promociones ( $r=.38$ ;  $p\leq.01$ ). Por lo que se refiere a la percepción negativa, los factores de satisfacción laboral asociados de manera significativa fueron: Relación con compañeros de trabajo ( $r= -.38$ ;  $p\leq.01$ ), Trabajo en sí mismo ( $r= -.38$ ;  $p\leq.01$ ), Salario y prestaciones ( $r= -.29$ ;  $p\leq.01$ ), Promociones ( $r= -.25$ ;  $p\leq.01$ ) y Relación con el jefe ( $r= -.20$ ;  $p\leq.05$ ). En estos resultados destaca el papel que juega el salario junto con las prestaciones y la relación con el jefe en la percepción del ambiente físico de trabajo, sin restar importancia a los demás factores.

De igual forma, se identificó que el vigor ( $r=.39$ ;  $p\leq.01$ ) ( $r= -.30$ ;  $p\leq.01$ ) está asociado con la percepción positiva y negativa del ambiente físico de trabajo. Dicho en otras palabras, los niveles altos de energía, resiliencia mental y la actitud constante de realizar esfuerzos mientras se trabaja aumentan si se percibe un buen ambiente físico de trabajo, o bien, disminuyen si la valoración del lugar físico es negativa.

**Tabla 8**

*Coefficiente de correlación producto-momento de Pearson entre la percepción del ambiente físico de trabajo con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.*

| Variables                          | Percepción del Ambiente Físico de Trabajo |                     |
|------------------------------------|---|---------------------|
|                                    | Percepción Positiva                       | Percepción Negativa |
| <b>Satisfacción Laboral</b>        |   |                     |
| Relación con el jefe               | .49**                                     | -.20*               |
| Promociones                        | .38**                                     | -.25**              |
| Relación con compañeros de trabajo | .43**                                     | -.38**              |
| Trabajo en sí mismo                | .39**                                     | -.38**              |
| Salario y prestaciones             | .56**                                     | -.29**              |
| <b>Compromiso Organizacional</b>   |   |                     |
| Vigor                              | .39**                                     | -.30**              |
| Dedicación                         | .01                                       | -.07                |
| Absorción                          | .00                                       | -.05                |

Nota: n=108. \*\*  $p\leq .01$ . \*  $p\leq .05$ .

La Tabla 9 contiene correlaciones que apoyan la relación entre la percepción del ambiente físico laboral (PAFL), la satisfacción laboral (SL) ( $r=.57$ ;  $p\leq.01$ ) y el compromiso organizacional (CO) ( $r=.29$ ;  $p\leq.01$ ). No obstante, la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r=.55$ ;  $p\leq.01$ ) se encuentran estadísticamente relacionadas, esto quiere decir que a mayor satisfacción que el trabajador presente en su labor, mayor será el compromiso organizacional que éste adquiera.

**Tabla 9**

*Correlaciones producto-momento de Pearson entre constructos en la muestra total.*

|  | PAFL  | SL    | CO |
|--|-------|-------|----|
| Percepción del Ambiente Físico Laboral | 1     |       |    |
| Satisfacción Laboral                   | .57** | 1     |    |
| Compromiso Organizacional              | .29** | .55** | 1  |

Nota: \*\* La correlación es significativa al nivel .01.

Con la finalidad de conocer si existe influencia de algunas variables sociodemográficas en las variables relevantes de la investigación: Percepción del ambiente físico de trabajo, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional, se buscaron las diferencias estadísticamente significativas. A continuación se reportan únicamente las variables en las que se obtuvieron resultados significativos.

### **5.3 Relación de Percepción del Ambiente Físico de Trabajo y Variables Sociodemográficas**

Se realizó un análisis producto-momento de Pearson entre los factores de percepción del ambiente físico laboral y las variables sociodemográficas. Con respecto a la variable nivel de estudio se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el factor de percepción negativa ( $r= -.20$ ;  $p\leq.05$ ), lo cual quiere decir que a mayor nivel de estudios, menor es la percepción negativa del ambiente físico de trabajo. En cuanto a la variable antigüedad en la organización se encontraron diferencias estadísticamente significativas en

el factor percepción positiva ( $r = -.01$ ;  $p \leq .05$ ), lo cual indica que a mayor antigüedad en la organización, menor percepción positiva del lugar físico de trabajo. En la Tabla 10 se muestran los resultados.

**Tabla 10**

*Correlación producto-momento de Pearson entre los factores de Percepción del Ambiente Físico Laboral y las Variables Sociodemográficas.*

| Variables Sociodemográficas   | Percepción Positiva | Percepción Negativa |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| Edad                          | -.05                | .02                 |
| Nivel de estudio              | .01                 | <b>-.20*</b>        |
| Tipo de puesto                | .03                 | -.01                |
| Antigüedad en la organización | <b>-.01*</b>        | .06                 |

Nota: \*  $p \leq .05$ .

#### **5.4 Percepción del Ambiente Físico de Trabajo: Análisis de Varianza (ANOVA)**

En la Tabla 11 se observan los resultados del análisis de varianza (ANOVA) de las variables percepción positiva y negativa del ambiente físico de trabajo. De acuerdo a la prueba post-hoc y Scheffé no hay diferencias estadísticamente significativas entre las variables sexo, nivel de estudio y tipo de puesto y los factores de la variable percepción del ambiente físico de trabajo.

**Tabla 11**

*Análisis de varianza de las variables Percepción Positiva y Negativa del Ambiente Físico de Trabajo.*

| <b>Percepción Positiva del Ambiente Físico de Trabajo</b> |    |       |      |       |      |
|---|----|-------|------|-------|------|
| Variable sociodemográfica                                 | N  | Media | DS   | F     | p    |
| <b>Sexo</b>   |    |       |      |       |      |
| Femenino  | 57 | 3.84  | 0.54 | 0.02  | 0.86 |
| Masculino   | 51 | 3.86  | 0.59 |       |      |
| <b>Nivel de estudio</b>                                   |    |       |      |       |      |
| Secundaria  | 3  | 4.12  | 0.84 | 0.37  | 0.77 |
| Bachillerato  | 17 | 3.76  | 0.75 |       |      |
| Licenciatura  | 63 | 3.86  | 0.53 |       |      |
| Posgrado  | 25 | 3.84  | 0.49 |       |      |
| <b>Tipo de puesto</b>                                     |    |       |      |       |      |
| Operativo   | 14 | 3.82  | 0.57 | 0.52  | 0.71 |
| Analista  | 17 | 3.81  | 0.60 |       |      |
| Jefe de unidad  | 44 | 3.90  | 0.47 |       |      |
| Líder de proyectos  | 19 | 3.72  | 0.78 |       |      |
| Subdirector   | 14 | 3.96  | 0.43 |       |      |
|   |    |       |      |       |      |
| <b>Percepción Negativa del Ambiente Físico de Trabajo</b> |    |       |      |       |      |
| Variable sociodemográfica                                 | N  | Media | DS   | F     | p    |
| <b>Sexo</b>   |    |       |      |       |      |
| Femenino  | 57 | 2.32  | 0.72 | 1.19  | 0.27 |
| Masculino   | 51 | 2.17  | 0.68 |       |      |
| <b>Nivel de estudio</b>                                   |    |       |      |       |      |
| Secundaria  | 3  | 2.04  | 0.83 | 1.64  | 0.18 |
| Bachillerato  | 17 | 2.04  | 0.70 |       |      |
| Licenciatura  | 63 | 2.21  | 0.67 |       |      |
| Posgrado  | 25 | 2.49  | 0.75 |       |      |
| <b>Tipo de puesto</b>                                     |    |       |      |       |      |
| Operativo   | 14 | 2.31  | 0.70 | 1.134 | 0.35 |
| Analista  | 17 | 2.36  | 0.80 |       |      |
| Jefe de unidad  | 44 | 2.09  | 0.62 |       |      |
| Líder de proyectos  | 19 | 2.47  | 0.86 |       |      |
| Subdirector   | 14 | 2.21  | 0.56 |       |      |
|   |    |       |      |       |      |

Nota: DS= desviación estándar.

## 5.5 Relación de la Satisfacción Laboral y Variables Sociodemográficas

Los resultados mostrados en la Tabla 12 indican que existen correlaciones negativas estadísticamente significativas entre dos de los cinco factores de satisfacción laboral y las variables sociodemográficas de edad, nivel de estudio y tipo de puesto en la organización.

Se identificó que el tipo de puesto ( $r = -.29$ ;  $p \leq .01$ ) y el nivel de estudio ( $r = -.27$ ;  $p \leq .01$ ) correlacionan con el factor Promociones, lo que indica que entre mayor puesto jerárquico y mayor nivel de estudios, menores son las oportunidades que tienen los trabajadores de promoción. Asimismo, la edad se relaciona negativamente con el factor Relación con compañeros de trabajo ( $r = -.04$ ;  $p \leq .05$ ). Es decir, a menor edad mayor es la relación con los compañeros y viceversa.

**Tabla 12**

*Correlación producto-momento de Pearson entre los factores de Satisfacción Laboral y las Variables Sociodemográficas.*

| Variables Sociodemográficas   | Relación con el Jefe | Promociones   | Relación con Compañeros de Trabajo | Trabajo en sí Mismo | Salario y Prestaciones |
|-------------------------------|----------------------|---------------|------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Edad                          | -.10                 | -.16          | <b>-.04*</b>                       | .039                | .05                    |
| Nivel de estudio              | -.12                 | <b>-.27**</b> | -.04                               | -.10                | -.11                   |
| Tipo de puesto                | -.14                 | <b>-.29**</b> | -.15                               | -.00                | .06                    |
| Antigüedad en la organización | -.05                 | -.12          | -.08                               | .01                 | .07                    |

Nota: \*\*  $p \leq .01$ . \*  $p \leq .05$ .

## 5.6 Satisfacción Laboral: Análisis de Varianza (ANOVA)

En la Tabla 13 podemos observar que con respecto al factor Promoción existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos: Nivel de estudio ( $F = 2.82$ ;  $p = .04$ ) y Tipo de puesto ( $F = 2.46$ ;  $p = .04$ ). Estos resultados indican que los empleados con un nivel de estudio de secundaria ( $\bar{x} = 4.33$ ), bachillerato ( $\bar{x} = 3.77$ ) y licenciatura ( $\bar{x} = 3.35$ ), perciben más oportunidades de promoción en su trabajo a diferencia de los empleados con un nivel de estudio de posgrado ( $\bar{x} = 3.05$ ). Asimismo, los empleados con un puesto operativo ( $\bar{x} = 4.00$ )

y analista ( $\bar{x}= 3.58$ ) se sienten más satisfechos con las oportunidades de ascenso que un jefe de unidad ( $\bar{x}=3.33$ ), un líder de proyectos ( $\bar{x}=3.11$ ) o un subdirector ( $\bar{x}=3.00$ ).

También en el factor Relación con compañeros de trabajo se observa la existencia de una diferencia estadísticamente significativa con el tipo de puesto ( $F= 4.57$ ;  $p=.01$ ). Indicando que los empleados con un cargo operativo ( $\bar{x}=3.18$ ), analista ( $\bar{x}=3.23$ ) y subdirector ( $\bar{x}=3.19$ ) tienen mejores relaciones interpersonales y mayor reconocimiento en la labor que realizan a diferencia del jefe de unidad ( $\bar{x}=2.92$ ) y el líder de proyectos ( $\bar{x}=2.66$ ).

**Tabla 13**  
*Análisis de varianza de las variables Satisfacción Laboral.*

| <b>Relación con el Jefe</b> |    |       |      |      |       |
|-----------------------------|----|-------|------|------|-------|
| Variable sociodemográfica   | N  | Media | DS   | F    | p     |
| <b>Sexo</b>                 |    |       |      |      |       |
| Femenino                    | 57 | 3.78  | 0.90 | 1.00 | 0.31  |
| Masculino                   | 51 | 3.96  | 0.94 |      |       |
| <b>Nivel de estudio</b>     |    |       |      |      |       |
| Secundaria                  | 3  | 4.57  | 0.42 | 0.78 | 0.50  |
| Bachillerato                | 17 | 3.91  | 0.87 |      |       |
| Licenciatura                | 63 | 3.87  | 0.91 |      |       |
| Posgrado                    | 25 | 3.72  | 1.01 |      |       |
| <b>Tipo de puesto</b>       |    |       |      |      |       |
| Operativo                   | 14 | 4.28  | 0.51 | 1.11 | 0.35  |
| Analista                    | 17 | 3.70  | 1.08 |      |       |
| Jefe de unidad              | 44 | 3.88  | 0.83 |      |       |
| Líder de proyectos          | 19 | 3.86  | 1.09 |      |       |
| Subdirector                 | 14 | 3.61  | 1.02 |      |       |
| <b>Promociones</b>          |    |       |      |      |       |
| Variable sociodemográfica   | N  | Media | DS   | F    | p     |
| <b>Sexo</b>                 |    |       |      |      |       |
| Femenino                    | 57 | 3.29  | 0.98 | 0.87 | 0.35  |
| Masculino                   | 51 | 3.47  | 1.03 |      |       |
| <b>Nivel de estudio</b>     |    |       |      |      |       |
| Secundaria                  | 3  | 4.33  | 0.76 | 2.82 | 0.04* |
| Bachillerato                | 17 | 3.77  | 0.78 |      |       |
| Licenciatura                | 63 | 3.35  | 0.96 |      |       |
| Posgrado                    | 25 | 3.05  | 1.15 |      |       |
| <b>Tipo de puesto</b>       |    |       |      |      |       |
| Operativo                   | 14 | 4.00  | 0.65 | 2.46 | 0.04* |
| Analista                    | 17 | 3.58  | 1.01 |      |       |
| Jefe de unidad              | 44 | 3.33  | 0.85 |      |       |
| Líder de proyectos          | 19 | 3.11  | 1.29 |      |       |
| Subdirector                 | 14 | 3.00  | 1.10 |      |       |

| <b>Relación con Compañeros de Trabajo</b> |    |       |      |      |        |
|---|----|-------|------|------|--------|
| Variable sociodemográfica                 | N  | Media | DS   | F    | p      |
| <b>Sexo</b>                               |    |       |      |      |        |
| Femenino                                  | 57 | 2.98  | 0.56 | 0.08 | 0.77   |
| Masculino                                 | 51 | 3.01  | 0.46 |      |        |
| <b>Nivel de estudio</b>                   |    |       |      |      |        |
| Secundaria                                | 3  | 2.80  | 0.41 | 0.35 | 0.78   |
| Bachillerato                              | 17 | 3.09  | 0.64 |      |        |
| Licenciatura                              | 63 | 2.99  | 0.49 |      |        |
| Posgrado                                  | 25 | 2.96  | 0.50 |      |        |
| <b>Tipo de puesto</b>                     |    |       |      |      |        |
| Operativo                                 | 14 | 3.18  | 0.45 | 4.57 | 0.01** |
| Analista                                  | 17 | 3.23  | 0.50 |      |        |
| Jefe de unidad                            | 44 | 2.92  | 0.49 |      |        |
| Líder de proyectos                        | 19 | 2.66  | 0.56 |      |        |
| Subdirector                               | 14 | 3.19  | 0.35 |      |        |
| <b>Trabajo en sí Mismo</b>                |    |       |      |      |        |
| Variable sociodemográfica                 | N  | Media | DS   | F    | p      |
| <b>Sexo</b>                               |    |       |      |      |        |
| Femenino                                  | 57 | 3.78  | 0.68 | 0.89 | 0.34   |
| Masculino                                 | 51 | 3.92  | 0.76 |      |        |
| <b>Nivel de estudio</b>                   |    |       |      |      |        |
| Secundaria                                | 3  | 4.27  | 0.53 | 0.48 | 0.69   |
| Bachillerato                              | 17 | 3.88  | 0.67 |      |        |
| Licenciatura                              | 63 | 3.85  | 0.72 |      |        |
| Posgrado                                  | 25 | 3.76  | 0.78 |      |        |
| <b>Tipo de puesto</b>                     |    |       |      |      |        |
| Operativo                                 | 14 | 3.96  | 0.67 | 0.71 | 0.58   |
| Analista                                  | 17 | 3.61  | 1.02 |      |        |
| Jefe de unidad                            | 44 | 3.93  | 0.49 |      |        |
| Líder de proyectos                        | 19 | 3.78  | 0.83 |      |        |
| Subdirector                               | 14 | 3.85  | 0.80 |      |        |
| <b>Salario y Prestaciones</b>             |    |       |      |      |        |
| Variable sociodemográfica                 | N  | Media | DS   | F    | p      |
| <b>Sexo</b>                               |    |       |      |      |        |
| Femenino                                  | 57 | 3.95  | 0.79 | 0.46 | 0.49   |
| Masculino                                 | 51 | 3.85  | 0.77 |      |        |
| <b>Nivel de estudio</b>                   |    |       |      |      |        |
| Secundaria                                | 3  | 4.00  | 0.86 | 1.26 | 0.28   |
| Bachillerato                              | 17 | 4.23  | 0.73 |      |        |
| Licenciatura                              | 63 | 3.82  | 0.77 |      |        |
| Posgrado                                  | 25 | 3.88  | 0.80 |      |        |
| <b>Tipo de puesto</b>                     |    |       |      |      |        |
| Operativo                                 | 14 | 3.78  | 0.89 | 0.53 | 0.70   |
| Analista                                  | 17 | 3.82  | 0.84 |      |        |
| Jefe de unidad                            | 44 | 4.00  | 0.75 |      |        |
| Líder de proyectos                        | 19 | 3.76  | 0.83 |      |        |
| Subdirector                               | 14 | 4.03  | 0.60 |      |        |

Nota: \*\*  $p \leq .01$ . \*  $p \leq .05$ .

## 5.7 Relación del Compromiso Organizacional y Variables Sociodemográficas

De acuerdo con los resultados de la Tabla 14, el análisis de correlación muestra que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables edad, estado civil, nivel de estudio, tipo de puesto y antigüedad en el puesto y los factores del compromiso organizacional. Por lo que podemos decir que las variables sociodemográficas no están asociadas al compromiso organizacional en esta empresa.

**Tabla 14**

*Correlación producto-momento de Pearson entre los factores de Compromiso Organizacional y las Variables Sociodemográficas.*

| Variables Sociodemográficas   | Vigor | Dedicación | Absorción |
|-------------------------------|-------|------------|-----------|
| Edad                          | .18   | .17        | -.00      |
| Nivel de estudio              | -.02  | .10        | .05       |
| Tipo de puesto                | -.01  | .11        | -.08      |
| Antigüedad en la organización | .07   | .17        | .05       |

## 5.8 Compromiso Organizacional: Análisis de Varianza (ANOVA)

Se realizó un análisis de varianza (ANOVA) entre los factores del compromiso organizacional y las variables sexo, nivel de estudio y tipo de puesto. En la Tabla 15 se puede observar que en el factor Absorción existen diferencias estadísticamente significativas con la variable sexo ( $F= 4.66$ ;  $p=.03$ ). Esto indica que los hombres ( $\bar{x}=4.84$ ) tienen más niveles de absorción, es decir, permanecen más concentrados y envueltos en las actividades del trabajo que las mujeres ( $\bar{x}=4.38$ ).

Mientras que los factores de Vigor y Dedicación según el análisis, no tienen relación estadísticamente significativa con las variables en cuestión.

**Tabla 15***Análisis de varianza de las variables Satisfacción Laboral.*

| <b>Vigor</b>              |    |       |      |      |       |
|---------------------------|----|-------|------|------|-------|
| Variable sociodemográfica | N  | Media | DS   | F    | p     |
| <b>Sexo</b>               |    |       |      |      |       |
| Femenino                  | 57 | 5.27  | 1.11 | 0.94 | 0.33  |
| Masculino                 | 51 | 5.47  | 0.99 |      |       |
| <b>Nivel de estudio</b>   |    |       |      |      |       |
| Secundaria                | 3  | 5.38  | 1.49 | 0.16 | 0.91  |
| Bachillerato              | 17 | 5.30  | 1.16 |      |       |
| Licenciatura              | 63 | 5.43  | 0.97 |      |       |
| Posgrado                  | 25 | 5.26  | 1.21 |      |       |
| <b>Tipo de puesto</b>     |    |       |      |      |       |
| Operativo                 | 14 | 5.57  | 0.88 | 1.26 | 0.28  |
| Analista                  | 17 | 4.94  | 1.27 |      |       |
| Jefe de unidad            | 44 | 5.54  | 0.85 |      |       |
| Líder de proyectos        | 19 | 5.20  | 1.30 |      |       |
| Subdirector               | 14 | 5.36  | 1.11 |      |       |
| <b>Dedicación</b>         |    |       |      |      |       |
| Variable sociodemográfica | N  | Media | DS   | F    | p     |
| <b>Sexo</b>               |    |       |      |      |       |
| Femenino                  | 57 | 5.25  | 1.08 | 0.93 | 0.33  |
| Masculino                 | 51 | 5.45  | 1.05 |      |       |
| <b>Nivel de estudio</b>   |    |       |      |      |       |
| Secundaria                | 3  | 5.55  | 1.07 | 0.64 | 0.59  |
| Bachillerato              | 17 | 5.11  | 1.21 |      |       |
| Licenciatura              | 63 | 5.31  | 1.03 |      |       |
| Posgrado                  | 25 | 5.56  | 1.07 |      |       |
| <b>Tipo de puesto</b>     |    |       |      |      |       |
| Operativo                 | 14 | 5.50  | 0.84 | 1.43 | 0.22  |
| Analista                  | 17 | 5.19  | 1.04 |      |       |
| Jefe de unidad            | 44 | 5.15  | 1.07 |      |       |
| Líder de proyectos        | 19 | 5.42  | 1.36 |      |       |
| Subdirector               | 14 | 5.88  | 0.69 |      |       |
| <b>Absorción</b>          |    |       |      |      |       |
| Variable sociodemográfica | N  | Media | DS   | F    | p     |
| <b>Sexo</b>               |    |       |      |      |       |
| Femenino                  | 57 | 4.38  | 1.15 | 4.66 | 0.03* |
| Masculino                 | 51 | 4.84  | 1.02 |      |       |
| <b>Nivel de estudio</b>   |    |       |      |      |       |
| Secundaria                | 3  | 4.66  | 0.57 | 0.15 | 0.92  |
| Bachillerato              | 17 | 4.45  | 1.29 |      |       |
| Licenciatura              | 63 | 4.60  | 1.04 |      |       |
| Posgrado                  | 25 | 4.69  | 1.26 |      |       |
| <b>Tipo de puesto</b>     |    |       |      |      |       |
| Operativo                 | 14 | 4.90  | 0.75 | 0.40 | 0.80  |
| Analista                  | 17 | 4.68  | 1.07 |      |       |
| Jefe de unidad            | 44 | 4.50  | 1.11 |      |       |
| Líder de proyectos        | 19 | 4.49  | 1.45 |      |       |
| Subdirector               | 14 | 4.64  | 1.03 |      |       |

Nota: \*  $p \leq .05$ .

## 5.9 Confiabilidad Alpha de Cronbach de las escalas de medición

Para conocer la consistencia interna de cada una de las tres escalas aplicadas, se estimó el Alpha de Cronbach para cada uno de los factores y las escalas completas utilizadas para la presente investigación.

### 5.9.1 Confiabilidad de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral

En la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral el índice de confiabilidad final es de  $\alpha = 0.87$  al considerar los factores de valoración ambiental negativa ( $\alpha = 0.79$ ) y positiva ( $\alpha = 0.84$ ) del ambiente físico de trabajo (ver Tabla 16).

**Tabla 16**

*Confiabilidad de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral adaptada y validada para población mexicana (García, 2014).*

| Factores                                      | Reactivos | Alpha de Cronbach |
|---|-----------|-------------------|
| Valoración ambiental positiva                 | 13        | .84               |
| Valoración ambiental negativa                 | 8         | .79               |
| Valoración del Ambiente Físico Laboral Global | 21        | .87               |

### 5.9.2 Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

En la Tabla 17 se puede observar el resultado del índice de confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral ( $\alpha = .89$ ). Los valores de Alpha de Cronbach más bajos de la escala corresponden al factor Trabajo en sí mismo ( $\alpha = .22$ ) y al factor Relación con compañeros de trabajo ( $\alpha = .44$ ). Por lo contrario, el puntaje más alto de confiabilidad corresponde al factor Relación con el jefe ( $\alpha = .94$ ).

**Tabla 17**

*Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral adaptada y validada para población mexicana (García y García, 1985).*

| Factores                           | Reactivos | Alpha de Cronbach |
|------------------------------------|-----------|-------------------|
| Relación con el Jefe               | 7         | .94               |
| Promociones                        | 4         | .87               |
| Relación con Compañeros de Trabajo | 7         | .44               |
| Trabajo en sí Mismo                | 6         | .22               |
| Salario y Prestaciones             | 2         | .63               |
| Satisfacción Laboral Global        | 26        | .89               |

### 5.9.3 Confiabilidad del Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

En la escala que se utilizó para medir Compromiso Organizacional, el Alpha de Cronbach obtenido fue de  $\alpha = .80$ ; el puntaje más bajo lo obtuvo el factor Absorción ( $\alpha = .53$ ), mientras que el más alto lo obtuvo el factor Vigor ( $\alpha = .94$ ). Todo esto se puede ver resumido en la Tabla 18.

**Tabla 18**

*Confiabilidad del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) adaptada y validada para población mexicana (Villavicencio, 2015).*

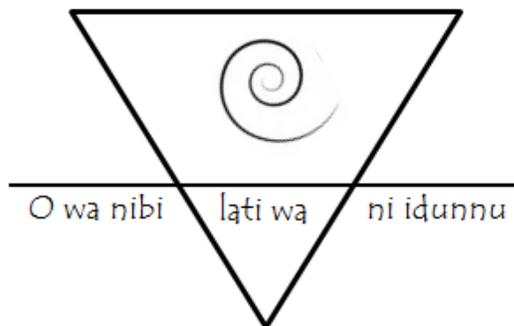
| Factores                         | Reactivos | Alpha de Cronbach |
|----------------------------------|-----------|-------------------|
| Vigor                            | 6         | .94               |
| Dedicación                       | 3         | .62               |
| Absorción                        | 3         | .53               |
| Compromiso Organizacional Global | 12        | .80               |

# CAPÍTULO VI

## Discusión

***"Nunca midas la altura de una montaña hasta que no hayas llegado a la cumbre. Entonces verás que no era tan alta como pensabas"***

*John Lubbock.*



## DISCUSIÓN

El propósito de la presente investigación consistió en identificar las relaciones e influencias existentes entre el Ambiente Físico de Trabajo, la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en una institución mexicana, y así contribuir al conocimiento de la relación entre Percepción del Ambiente Físico Laboral, los factores de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

El ambiente construido transmite un significado simbólico, donde sus elementos, como decoración, colores, mobiliario, proporcionan o permiten oportunidades para ciertos tipos de conductas, así las personas que los habitan se forman impresiones de la importancia, deseabilidad o aceptabilidad de una conducta de acuerdo a la disposición física ambiental, convirtiendo al ambiente, en un transmisor del significado simbólico, enviando mensajes que fortalecen o debilitan el papel de los visitantes, usuarios y trabajadores para que se consideren importantes o tomados en cuenta en sus necesidades (Ortega-Andeane, Estrada y Reid, 2004).

De esta forma, el ambiente físico puede generar crecientes demandas tanto en la salud como en el desempeño de quienes trabajan en un ambiente determinado (Tonon, 2003 en Uribe, 2015). Por lo que resulta de gran importancia mejorar el ambiente en el cual se desempeña el ser humano en su vida cotidiana, como la escuela, el hogar, el trabajo, entre otras.

Con esta investigación, se observó la carencia de estudios para abordar de manera conjunta la Percepción Física del Lugar de Trabajo, la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, encontrando relación existente entre las tres variables, pudiendo así, comprobar las hipótesis previamente planteadas.

Se encontraron correlaciones positivas estadísticamente significativas, entre el factor Percepción Positiva con los cuatro factores y un indicador de la Satisfacción Laboral y un factor del Compromiso Organizacional, indicando que, a mayor percepción positiva del lugar físico de trabajo, mayor es la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional que el trabajador experimenta. Tal como lo señala López (1999) en su

investigación sobre la Evaluación de la Percepción Ambiental, donde menciona, que ciertos aspectos del ambiente de trabajo predicen la satisfacción del trabajador por medio de la percepción del ambiente físico. Coincidiendo con investigaciones previas (Altman & Lett, 1969; Oldham & Rotchford, 1983; Woods & Canter, 1970 en García, 2014) que confirman los efectos significativos que tienen las características del ambiente físico laboral y su relación con las percepciones, el comportamiento, la satisfacción, el compromiso y la productividad de los trabajadores.

La investigación realizada por García en el 2014, menciona que, la valoración positiva se refiere a que los trabajadores consideran su oficina funcional, pues cuentan con el suficiente espacio, pasillos adecuados, se percibe ordenada, agradable, porque lo puede personalizar con pequeños objetos de su elección y con plantas. Cuando el lugar de trabajo facilita o apoya las labores de los trabajadores, el desgaste que sufre es menor y las experiencias agradables aumentan.

En este mismo orden de ideas se observan coincidencias con lo que propone Holahan (1996) quien menciona la importancia de la percepción ambiental y el cómo ésta permite al ser humano adaptarse a su medio ambiente a través de los sentidos, proporcionando la información necesaria que permite al individuo formar parte del ambiente y modificar sus actitudes con base a la percepción que tiene.

En cuanto al factor Percepción Negativa, se identifican correlaciones negativas estadísticamente significativas entre los cuatro factores, un indicador de la Satisfacción Laboral y un factor del Compromiso Organizacional, lo cual muestra, que a mayor percepción negativa del lugar físico de trabajo, menor es la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional que el trabajador experimenta y de forma inversa, a menor percepción negativa del lugar físico de trabajo, mayor será la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

Estos resultados coinciden con evidencia encontrada en otras investigaciones (Danielsson y Bodin, 2008; McGlothlin & Farae, 1987 en Smith-Jackson & Klein, 2009; García, 2014), donde la valoración negativa del ambiente físico laboral, se relaciona con un decremento en la satisfacción laboral, reduciendo la motivación y la percepción de

privacidad. Dicho en otras palabras, los trabajadores perciben su lugar de trabajo inseguro, poco funcional, incómodo y ruidoso, generando actitudes negativas hacia el trabajo, irritabilidad, descontento y desmotivación.

De igual forma, Lee y Brand (2005) mencionan que las condiciones físicas no favorables, provocan que los trabajadores se distraigan de sus metas organizacionales y tiendan a sentirse desmotivados. De esta forma, las condiciones físicas valoradas de manera negativa afectan el compromiso del trabajador generando un ambiente laboral negativo afectando las relaciones con los jefes y subordinados, así como, la poca percepción de libertad de acción por parte del trabajador, lo cual repercutirá en las relaciones entre los compañeros de trabajo, siendo necesario mayor vigilancia y supervisión.

Con esta investigación se comprueba la hipótesis principal de este estudio, la cual plantea que existe relación estadísticamente significativa entre la Percepción del Ambiente Físico, la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional por parte del trabajador.

Los resultados coinciden con los obtenidos por García (2014) en su propuesta de un Modelo Explicativo de la Percepción de Restauración Psicológica y el Desgaste Ocupacional, mencionando la importancia de la percepción del ambiente, donde el trabajador al percibir un lugar de trabajo agradable y placentero trae como consecuencia la disminución de los efectos nocivos del estrés. Los beneficios emocionales de la percepción de un ambiente restaurador forman parte del clima organizacional percibido y cobra importancia cuando comprueba el desgaste ocupacional y su relación con factores de riesgo se asocian de manera significativa con factores que no favorecen ambientes restauradores.

De esta forma, investigaciones sobre las características positivas del ambiente físico laboral (Becker, 1981; Sundstrom, Herbert y Brown, 1982; McCoy & Evans, 2005; García, 2014; Ortega, García y Lozano, 2014 en Uribe, 2015), tales como: iluminación adecuada, temperatura templada y bajo nivel de ruido, están relacionadas con estados positivos como satisfacción, motivación y desempeño del trabajador.

Asimismo, características como ventilación, iluminación, temperatura, ruido, libertad de movimiento, entre otras, se relacionan positivamente con la satisfacción, el

compromiso laboral, bienestar físico y mental (Donald y Siu, 2001); y es así que, las personas que se sienten satisfechas y comprometidas con su trabajo y la organización, generan un clima organizacional positivo.

De igual forma, Villavicencio (2015) en su investigación sobre Compromiso (“*Engagement*”) y desgaste ocupacional y su relación con la socialización organizacional y la resiliencia, reporta que el compromiso (*engagement*) se relaciona positivamente con un mayor desempeño y satisfacción en el trabajo, por lo que, el trabajador al estar satisfecho se encuentra vinculado afectivamente con su trabajo teniendo una conexión emocional que lo lleva a hacer mayores esfuerzos en pro de alcanzar los resultados esperados.

Lo anterior coincide con la investigación realizada por García en el 2014, quien encontró que las organizaciones públicas se valoran más los aspectos positivos que en las organizaciones privadas. Es decir, la valoración positiva que el trabajador tiene hace referencia a la posesión de oficinas funcionales, ordenadas y seguras, las cuales cuentan con mantenimiento constante y pasillos adecuados, donde se les permite personalizar su lugar de trabajo, con suficiente espacio, señalamientos de emergencia y plantas, en otras palabras, una organización pública restauradora.

De esta forma, las condiciones físicas ambientales ejercen influencia directa sobre el bienestar de los trabajadores, e indirectamente influyen en su desempeño laboral y en la salud del personal en general (Aries, Veitch y Newsham, 2010 en García, 2014).

Por otro lado, con la finalidad de conocer si existe influencia de las variables sociodemográficas con las variables investigadas (Percepción del Ambiente Físico Laboral, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional); se analizaron los datos obtenidos para la presente investigación. Y a fin de comprobar las hipótesis previamente planteadas, se obtuvo, mediante la aplicación de tres instrumentos de manera integrada, en tres versiones con diferente orden de presentación de la Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García, 2014), la Escala de Satisfacción Laboral (García y García, 1985) y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Villavicencio, 2015), previamente adaptadas y validadas para población mexicana.

A partir del análisis de Correlación Producto Momento de Pearson y los análisis de varianza One-Way ANOVA entre los factores de Percepción del Ambiente Físico Laboral y las variables sociodemográficas se obtuvieron las siguientes relaciones (únicamente se reportan las variables en las que se obtuvieron resultados significativos).

Respecto a la relación entre los dos factores de Percepción del Ambiente Físico Laboral (Percepción positiva y Percepción negativa) y la variable Nivel de estudio, se asocia significativamente de manera negativa con la percepción negativa ( $r = -.20$ ). Indicando que en los trabajadores que cuentan con un mayor nivel de estudio (licenciatura y posgrado) menor es la percepción negativa que tienen sobre su ambiente físico laboral. Confirmando de esta forma las observaciones realizadas por García (2014) en su investigación sobre ambientes restauradores donde las personas con un nivel educativo básico (primaria a bachillerato) percibe más características negativas del ambiente físico laboral que el grupo con nivel educativo superior (licenciatura y posgrado).

En relación con la Percepción del Ambiente Físico Laboral y la antigüedad de puesto, se encontraron diferencias estadísticamente significativas ( $r = -.01$ ), donde el factor Percepción Positiva se asocia negativamente con la variable antigüedad en la organización, es decir, a mayor antigüedad en el puesto menor es la percepción positiva del ambiente físico de trabajo. Lo cual concuerda con lo investigado por García (2014), quien reporta al grupo de mayor antigüedad tener mayor valoración negativa del ambiente físico laboral que el grupo de menor antigüedad. Por lo tanto, las personas suelen estar menos satisfechas y perciben un ambiente físico negativo con el paso de los años.

En la relación de Satisfacción Laboral con las variables sociodemográficas se pudieron observar los siguientes supuestos:

Respecto a la relación entre la Satisfacción Laboral, el factor Promociones tiene relación estadísticamente significativa con la variable Nivel de estudio ( $r = -.27$ ) y Tipo de puesto ( $r = -.29$ ). Lo cual indica que entre menor sea la escolaridad del trabajador y el nivel de puesto que ocupe, mayor serán las probabilidades de ascenso, es decir, su satisfacción es alta considerando su crecimiento laboral. Coincidiendo de esta forma con las observaciones realizadas por Muchinsky (1994), quien encontró que la variable escolaridad está

relacionada con la satisfacción laboral respecto a la relación con el jefe y las promociones; lo cual concuerda con que las personas que están implicadas en sus trabajos se lo toman en serio, y sus sentimientos se ven muy afectados por sus experiencias laborales, lo cual hace que los trabajadores se sientan muy satisfechos o insatisfechos en sus trabajos según su grado de éxito en ellos y en su puesto.

Asimismo, Bermúdez (2015) reporta que cuando el trabajador presenta escolaridad como Secundaria o Bachillerato, existe una mayor oportunidad de ser promocionado que cuando presenta escolaridad como Licenciatura.

En cuanto a la correspondencia del factor Relación con compañeros de trabajo, se encontró correlación estadísticamente significativa con la variable Edad ( $r = -.04$ ) asociándose negativamente, lo cual quiere decir que la relación con los compañeros de trabajo varía de acuerdo con la edad de los trabajadores, entre menos edad tenga el trabajador más facilidad de relaciones interpersonales. Estos resultados coinciden con lo reportado por Cuevas en el 2015, quien menciona que la satisfacción laboral se ve reducida conforme a la edad avanza y la antigüedad que el trabajador tenga en la empresa, por lo que, los trabajadores más satisfechos son los más jóvenes y con muy poca antigüedad en el puesto. Caso contrario a otras investigaciones (Gibson y Klein, 1970; Ramírez, 2002; Ramírez, 2015; Bermúdez, 2015) al no encontrar relación significativa entre la variable edad y la Satisfacción Laboral.

Cabe mencionar, que la relación con los pares, la cual fue medida en la dimensión de compañeros de trabajo y tomando en cuenta los estudios realizados por Elton Mayo (1927), donde se encontró que las relaciones humanas y la promoción de puesto son de suma importancia para las personas; mismos hallazgos que se pueden corroborar con los resultados obtenidos de la presente investigación, ya que a pesar de que las dimensiones de salario y prestaciones, la relación con el jefe y trabajo en sí mismo son factores importantes dentro de la satisfacción laboral no se obtuvieron relaciones significativas, lo cual quiere decir que el trabajador no solo trabaja por el dinero sino que lo hace por la satisfacción de sus necesidades psicológicas y sociales.

Ahora bien, si retomamos la clasificación de las necesidades humanas de Maslow (1943), dentro de ellas están las necesidades sociales y de pertenencia, donde se busca relacionarse afectivamente y que se le conozca como miembro del grupo, estas necesidades son las que permiten brindar y recibir amistad, buscar compañerismo, o la asociación con los miembros de la sociedad y organización, de tal forma que nos podría ayudar a explicar porque aun cuando los trabajadores refieren a un salario no tan bueno, la dimensión relación con los compañeros y promociones forman parte importante de su satisfacción laboral.

Por último, en el análisis de la relación de Compromiso Organizacional con las variables sociodemográficas se encontró que, el factor Absorción está relacionado con la variable sexo ( $F= 4.66, p= .03$ ), coincidiendo con los estudios realizados por Villavicencio (2015) y Zurita et al., (2014) quienes encontraron que la variable sexo se encuentra relacionada con diversas características en el trabajo (Etzion & Pines, 1986; Greeglass, Pantony & Burke, 1988 en Villavicencio, 2015) encontrando que las mujeres muestran niveles más bajos de compromiso organizacional que los hombres, es decir, los hombres permanecen más concentrados, felices y envueltos en su labor, percibiendo que el tiempo pasa más rápido, a diferencia del sexo femenino. Esto puede relacionarse con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en esos ambientes, así como la inmersión de la mujer en ciertos contextos profesionales (Barría, 2002).

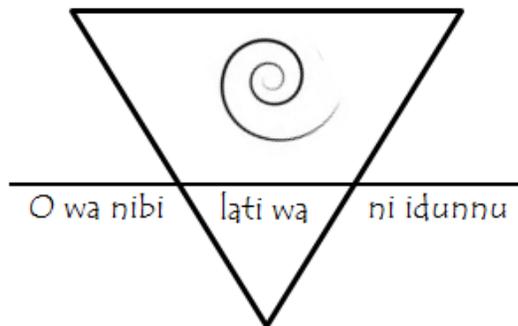
Sin embargo, en contraposición con los hallazgos sobre el compromiso organizacional, investigaciones recientes (Arias, Varela, Loli y Quintana, 2003; Loli, 2006; Robbins y Judge, 2013; Vargas, Soto y Rosas, 2014) reportan la inexistencia sobre diferencias estadísticamente significativas entre el factor Compromiso y la variable sexo, lo cual quiere decir que tanto hombres como mujeres pueden involucrarse de igual manera con el trabajo sin verse afectados por la diferencia de sexo, coincidiendo con la literatura al mencionar que el compromiso organizacional dependerá de la participación e identificación del empleado con la organización y el deseo de permanecer en ella (Mathieu y Zajac, 1990; Hellriegel, 1999; Meyer y Allen, 1997).

# **CAPÍTULO VII**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

***"La experiencia es algo maravilloso, nos permite reconocer un error cada vez que lo volvemos a cometer"***

*Franklin P. Jones.*



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo tuvo como objetivo realizar un primer acercamiento a tres conceptos utilizados en el ámbito organizacional, desde una nueva perspectiva, lo cual puede ser una interesante y productiva línea de investigación para la psicología y las organizaciones en un futuro, ampliando la muestra para permitir conocer más de cerca la relación entre las variables Percepción del Ambiente Físico de Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en diferentes instituciones.

En esta investigación se encontró relación estadísticamente significativa entre los factores Percepción del Ambiente Físico de Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, es decir, la percepción que tiene el trabajador sobre su ambiente físico se relaciona positiva y negativamente con la satisfacción que el empleado experimenta y el compromiso que genera el deseo de pertenecer a la organización, ambas actitudes de gran importancia para la institución.

Si la percepción del ambiente físico de trabajo es positivo, mayor será el compromiso y la satisfacción que el trabajador perciba en su labor, mientras que, si la percepción del ambiente físico de trabajo es negativa, menor será la satisfacción experimentada por el trabajador y menor el compromiso o deseo de pertenecer a la organización. De esta forma, conocer el nivel de percepción del empleado dentro de la organización, permitirá saber el grado de satisfacción y compromiso que tenga, así como canalizar sus opiniones, intereses y motivaciones dentro de ésta. De modo que, queda confirmado el objetivo general de la investigación, puesto que sí existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del ambiente físico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional por parte del trabajador.

Cabe mencionar, que las actitudes juegan un papel fundamental en el proceso de toma de decisiones y en las acciones concretas de los seres humanos. Para Febles (1999), las actitudes ambientales deben definirse como una predisposición del pensamiento humano a actuar a favor o en contra del entorno social, teniendo como base las vivencias, los conocimientos y los valores del individuo con respecto a su entorno; estas no sólo se proyectan en una dirección determinada, también poseen un nivel de intensidad (fuerte o

débil). Por lo tanto, la percepción proporciona la información básica que determina las ideas del individuo, dando significado al ambiente y generando actitudes hacia éste.

En cuanto a la relación entre la Percepción del ambiente físico y las variables sociodemográficas, en esta investigación se concluye que la antigüedad en la organización tiene una relación negativa estadísticamente significativa con el Factor de Percepción Positiva, es decir, entre más antigüedad tenga el trabajador en la empresa, menor será la percepción positiva que tenga acerca del ambiente físico de trabajo, esto puede ser porque con el paso del tiempo el trabajador comienza a acostumbrarse a su espacio y es menos susceptible a percibir los cambios en su entorno a diferencia de quienes se incorporan a la organización y poco a poco se van habituando a un nuevo lugar de trabajo. Otra posible explicación es que, los trabajadores con más tiempo en la organización tienden a ser más demandantes en su entorno físico, pues no se conforman con lo que la empresa les ofrece para poder desempeñar mejor su labor.

De igual forma, el nivel de estudios tiene una relación significativa y negativa con el Factor de Percepción Negativa, es decir, cuanto menor nivel educativo tenga el empleado mayor será la percepción negativa del entorno físico laboral. Esto puede ser porque la persona con un bajo nivel de estudios puede hacer una evaluación afectiva de lo que le envuelve percibiendo más características negativas en el ambiente físico inmediato, ya que, al no tener conocimiento de los objetos que lo rodean, no encuentra funcionalidad a su ambiente físico inmediato, por lo tanto emite un juicio negativo del espacio físico.

Como Ittelson (1973) menciona, la percepción del ambiente implica actos intencionales, es decir, el humano explora, selecciona y clasifica activamente la gran cantidad de estímulos sensoriales provenientes del ambiente. De esta forma, la percepción ayudará al individuo a orientarse y dirigir sus actividades cotidianas, obteniendo información perceptual que le permitirá orientarse a sí mismo y adaptarse al lugar en el que se encuentra.

Ahora bien, en cuanto a la relación entre la Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas, se puede concluir que el nivel de estudios ya sea secundaria, bachillerato, licenciatura o posgrado, junto con el tipo de puesto que puede ser operativo, analista, jefe de unidad, líder de proyectos y subdirector (clasificación hecha con base a la institución investigada y el rango que ocupa cada trabajador), tienen una relación negativa estadísticamente significativa con el Factor de Promociones, lo cual quiere decir, que entre mayor sea el nivel de estudios y el tipo o rango de puesto que tenga el trabajador menor va a ser la posibilidad de que éste se promocioe.

Por ejemplo, un trabajador que cuenta con un nivel de estudios de Licenciatura ocupando un puesto de líder de proyectos, es poco probable que el empleado pueda promocionarse a un nivel distinto (subdirector) a menos que cuente con un nivel educativo diferente (maestría o diplomados). De igual manera, un subdirector que cuenta con un nivel de estudios de posgrado, tiene poca posibilidad de promocionarse como “Jefe” o “Director”. Esto puede ser a causa de las políticas de la empresa. Sin embargo, aquellos empleados que tienen un nivel académico menor (secundaria o bachillerato), cuentan con mayores posibilidades de ascenso, lo cual repercutirá de manera directa en la satisfacción que experimente el trabajador en su labor.

Asimismo, la edad tiene una relación significativa y negativa con el Factor de Relación con Compañeros de Trabajo, dicho en otras palabras, entre menor edad tenga el trabajador mayor será la facilidad de relacionarse con sus compañeros de trabajo, esto puede ser porque el adulto joven logra tener mayor disposición para desenvolverse en diferentes lugares de socialización a diferencia de quienes tienen mayor edad, ya que existe una predisposición y estatus social que rige a los seres humanos teniendo en cuenta que el adulto mayor debe cumplir ciertas normas sociales tales como el respeto y la autoridad, disminuyendo su capacidad de relacionarse con los compañeros de trabajo.

Por último, la relación entre el Compromiso Organizacional y las variables sociodemográficas, se concluye que el sexo (Femenino, masculino) está asociado significativamente con el Factor de Absorción (estado mental en que una persona puede permanecer en un estado de concentración, felicidad y participación dentro de las

actividades del trabajo) de manera positiva; lo cual parece indicar que, las mujeres tienen menor capacidad de concentración, felicidad y envoltura en sus labores a diferencia de los hombres quienes se adentran en las actividades que les demanda su labor. Esto puede ser debido a que las diferencias de género entre hombre y mujer biológica, social y psicológicamente sus estructuras son distintas puesto que la mujer busca desenvolverse en diversos ámbitos (profesionales, laborales, familiares y sociales) lo cual puede repercutir en un ligero decremento en su compromiso con la organización, ya que la carga puede ser mayor a diferencia del género masculino.

Cambe señalar que el comportamiento de las personas y su medio ambiente son elementos influyentes de manera mutua, Al ver al individuo y el entorno como uno solo (de manera holística) el entorno y las personas funcionan como un sistema integrado donde las partes interactúan mutuamente y son afectadas recíprocamente. Ya que, la forma en que se percibe el ambiente determina las actitudes y la conducta ambiental.

En el caso de la presente investigación, se pudo constatar cómo a partir de la percepción que tienen los trabajadores de las características físicas organizacionales, elaboran y emiten su conducta, impactando la manera en que establecen relaciones interpersonales de manera informal, es decir, amigos, y formal, con jefes y compañeros de trabajo.

Por lo dicho, se confirma la influencia entre estas tres variables de manera directa, confirmando las hipótesis y dando paso a las sugerencias para crear y fomentar ambientes físicos de trabajo positivos en las organizaciones. Tomando en cuenta que la psicología ambiental se centra en la interacción del ambiente físico, la conducta y la experiencia humana en cualquier entorno (Holahan, 1996), sin embargo, el estudio del entorno laboral representa un rubro menos investigado, comparado con otras investigaciones acerca de las condiciones ambientales relacionadas con la ejecución, la productividad y la satisfacción laboral las cuales tienen efectos en la salud de los trabajadores (Donald y Siu, 2001; Biner, Butler, Lovegrove & Burns, 1993; Griffith & Boyce, 1971 en García, 2014; Lee & Brand, 2005; Rousseau & Aubé, 2010 en García, 2014).

Así pues, con el objeto de evitar el desarrollo de enfermedades ocupacionales tales como el Síndrome de Burnout, en los últimos años se ha venido desarrollando el concepto de calidad de vida entendida por Alsinet (2000 en Tonon, 2003) como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas (tanto personal como laboral), desde una perspectiva del bienestar físico y psicológico. De esta forma, se ha venido implementando una serie de medidas ergonómicas con objeto de proporcionar al trabajador el ajuste recíproco, constante y sistemático entre el hombre y su ambiente, lo cual, para la Organización Internacional del Trabajo (1981) va más allá de la simple protección de la integridad física del trabajador, pues tiene por objeto darle bienestar a través de la instauración de las condiciones óptimas de trabajo y el buen uso de sus características físicas, y sus capacidades fisiológicas y psíquicas.

Con base en lo anterior, resulta imposible separar calidad de vida, ergonomía y ambiente, al ser el ámbito en el que se da la conducta, considerándolo de este modo, como un determinante decisivo en el bienestar del individuo, al ser el lugar donde la mayoría de sus ocupantes pueden satisfacer un gran número de necesidades personales y profesionales.

Así, Wohlwill (1970 en Lozano, 2010) expone que el comportamiento está funcionalmente relacionado con los atributos del medio ambiente físico, distinguiendo de esta relación tres vertientes de importancia: a) El medio ambiente determina la clase de comportamiento que puede ocurrir en él; b) Ciertas cualidades asociadas con un medio ambiente en particular pueden tener un gran efecto sobre el comportamiento y la personalidad de los individuos que lo ocupan y c) el medio ambiente sirve como fuerza motivadora, a través de respuestas efectivas y actitudes, de acercamiento o evasión y adaptación a las cualidades del medio ambiente.

Por lo tanto, el significado del espacio físico debe coincidir con ciertas características que ayuden al mejor funcionamiento de las actividades laborales y deben considerarse importantes puesto que el ser humano podrá modificar su comportamiento y hábitos de inferencia perceptual con base al ambiente inmediato que lo rodea, organizando sus actividades con la finalidad de desarrollar las habilidades y requerimientos necesarios para su labor.

Por lo que este tema es de vital importancia para las organizaciones no sólo del sector público sino también del sector privado; puesto que la mayoría de las veces los empleados muestran insatisfacción y bajo compromiso organizacional, generando problemas de ausentismo, menor esfuerzo en las actividades, baja calidad en la prestación de servicios, brindar una mala imagen de la empresa, entre otras. Por ello, resulta importante la participación del psicólogo laboral en las organizaciones ya que, al contar con los conocimientos específicos de cómo fomentar una mejora en las actitudes laborales el psicólogo podrá hacer uso de diversos enfoques psicológicos para dar respuesta y solución a problemas organizacionales, haciendo uso y diseño de programas o bien, a través de una detección de necesidades con la que será posible diseñar instrumentos de medición que permitirán saber cómo se mueven diferentes variables y así saber la relación de una con otra en el entorno laboral. De esta forma podrá cubrir las demandas antes mencionadas y podrá generar ambientes positivos de trabajo.

## **RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES**

Las recomendaciones y posibles soluciones para mejora de las organizaciones en cuanto a la percepción de un ambiente físico, se recomienda la inversión en diseños de lugares contruidos donde los trabajadores perciban los espacios como restauradores tal y como se comenta en la Teoría de la Restauración Psicológica (García, 2014) generando así mejores resultados en las organizaciones a nivel de producción, satisfacción laboral y de compromiso de los trabajadores para las organizaciones (Arias-Galicia, Ortiz, Loli, Varela y Quintana en Uribe, 2008; Spruill, 2008 en García, 2014).

De esta forma, se sugiere a las organizaciones realizar un análisis sobre los efectos restaurativos, ya que suelen ser más persistentes ante la oportunidad de observación directa, por lo que es recomendable modificar el espacio físico tal como, la colocación de plantas naturales, cuadros, ventiladores, o un jardín artificial, colocados en lugares estratégicos donde los trabajadores tengan contacto visual con ellos mientras realizan sus actividades laborales, o bien, estímulos auditivos de la naturaleza como el canto de las aves o la caída del agua; si es posible que cada trabajador coloque en su lugar de trabajo algún objeto

personal o decorativo que indique individualidad, de esta forma el trabajador considera su espacio físico como una prolongación de su ser.

Asimismo, es recomendable que las organizaciones implementen programas de capacitación para reforzar la identificación del empleado con la empresa, reconocimiento de logros individuales y de equipo, motivación en el puesto con la finalidad de mantener un nivel elevado de motivación individual ya que, un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir, reconociendo su esfuerzo, creatividad, por medio de programas como “el empleado del mes”, o la publicación en las carteleras internas sobre los éxitos y logros alcanzados individualmente. De esta manera el éxito obtenido en el desempeño laboral al ser motivado continuamente va mejorando el clima laboral y por ende la satisfacción y el compromiso organizacional.

### **RECOMENDACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES.**

Para las futuras investigaciones es recomendable aplicar las escalas en distintas empresas tanto del sector público como del sector privado con la finalidad de observar cómo se comportan las tres variables, ya que son adaptaciones recientes de escalas anteriores y es menester ratificar si los factores que conforman cada escala pueden medir en su totalidad el constructo.

Ahora bien, en cuanto a la escala de Percepción del Ambiente Físico de Trabajo, se recomienda el uso de ésta en diversos giros empresariales, puesto que aún falta mucho por investigar en México y Latinoamérica, de tal forma que la escala sirva para enriquecer futuras investigaciones relacionándola con diferentes variables de investigación tanto laboral como social.

De esta forma se sugiere que en México se extienda la investigación sobre la Percepción de Ambientes Físicos puesto que la mayor parte de los estudios se han ejecutado en el extranjero y pocas son las investigaciones que se preocupan por este tipo de temáticas.

En cuanto a la escala de Satisfacción Laboral (García y García, 1985) se sugiere eliminar el Factor Trabajo en sí mismo, puesto que su fiabilidad no es lo suficientemente alta para la medición del constructo, o bien, verificar que los reactivos que conforman el factor sean lo suficientemente claros y precisos para medir el constructo.

Por último, se recomienda utilizar la escala UWES (versión adaptada y validada para población mexicana por Villavicencio, 2015) en diferentes poblaciones y giros empresariales, a fin de comprobar la fiabilidad de cada uno de los factores en las organizaciones mexicanas.

Es pertinente señalar que la preferencia por un ambiente puede implicar también la preferencia por algún tipo de conducta. Las personas pueden beneficiarse de la exposición de ambientes físicos que inciten una percepción de restauración y por lo tanto una modificación de su conducta ya sea de satisfacción o de compromiso dentro del trabajo.

De esta forma, cabe exhortar el apoyo de otras disciplinas tales como la arquitectura, ecología, geografía, urbanismo y medicina con la finalidad de promover nuevas investigaciones multidisciplinarias bajo la noción de ambientes saludables, destacando las propiedades físicas de los escenarios que inciden en la salud del trabajador.

## REFERENCIAS:

- Agulló, E., Boada, J., González, E., Mañas, M.A., y Salvador, C. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Ajzen, I. y Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ansa, P. y Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el núcleo humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 121-130.
- Arias, G., Varela, S., Loli, P. y Quintana, O. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25.
- Barling, J. y Griffiths, A. (2002). A history of Occupational Health Psychology, en Quick, J.C y Tetrick, L.F., *Handbook of Occupational Health Psychology*. American Psychological Association. Washington, D.C.
- Battisto, D. (2001). *New learning module on the relationship between architecture, human health and sustainable environments*. Final report for sustainable universities initiative mini grant Clemson University, 1-6.
- Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*. 9(1), 139-149.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Begley, T.M. y Czajka J.M. (1993). Panel analysis of moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78, 552-556.
- Betanzos, D.N., Andrade, P.P. y Paz, R.F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 22(1), 25-43.
- Bishop, W.J. y Scott, K.D. (2000). An examination of Organizational and Team Commitment in a Self-Directed Team Environment. *Journal of Applied Psychology*, 85, 439-450.

- Black, J.S., Mendenhall, M. & Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment an integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of Management Review*, 16, 291-317.
- Blanch, J.M. (1996). *Psicología social del trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Blum, L.M. (1977). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Calixto, F.R y Herrera, R.L. (2010). Estudio sobre la percepciones y la educación ambiental. *Tiempo de Educar*. 11(22), 227-249.
- Carabias, B.V. (2016). Conciencia ambiental e influencias contextuales afectan al comportamiento ecológico del Ser humano, un análisis de la escala GEB (GeneralmEcological Behavior) de Kaiser. *Journal of Environmental Psychology*. 22(7), 1-26.
- Carbajal Guerra, M.E., & Ortega Hernández, B. (2005). *Relación entre la calidad de vida, satisfacción laboral, apoyo social e identificación grupal con las actitudes hacia la nueva reforma al régimen de jubilaciones y pensiones del IMSS*. Tesis Digitales UDLAP, 17.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cooper-Hakin, A. y Viswesvaran, Ch. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*. 131(2), 241-259.
- Coren, S., Ward, M.L. y Enns, J.T. (2000). *Sensación y percepción*. (5a ed). México: McGraw Hill.
- Cuevas, C.I. (2015). *El efecto del techo de cristal sobre la satisfacción laboral en médicas de una institución pública*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo* (10 ed.). México: McGraw Hill.
- Delgadillo, G. (2011). *Factores psicosociales. Una crítica a su definición*. México: Juan Pablos Editor-Universidad Autónoma del Estado de Morelos, pp. 77-93.

- Demerouti, E. & Bakker, A.B. (2008). *The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement*. In J. Halbesleben (Ed.), *Stress and burnout in health care*. Nova Sciences.
- Donald, I. & Siu, O. (2001). Moderating the stress impact of environmental conditions: The effect of organizational commitment in Hong Kong and China. *Journal of Environmental Psychology, 21*, 353-368.
- Fernández, M.Y. (2008). ¿Por qué estudiar las percepciones ambientales? Una revisión de la literatura mexicana con énfasis en Áreas Naturales Protegidas. *Espiral, estudios sobre Estado y Sociedad, 15*(43), 179-202.
- Fitzgerald, C. & Danner, K. (2012). Evolution in the office: How evolutionary psychology can increase employee health, happiness and productivity. *Evolutionary Psychology, 10* (5), 770-781.
- Gandarillas, B. y Briñol, P. (2010). El cambio de actitudes hacia uno mismo en el contexto organizacional: el efecto del formato de pensamiento. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 26*(1) pp. 19-34.
- García, C.A. y García, S.M. (2008). La influencia de los rasgos psicológicos en las actitudes hacia el empleo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24*(2), 203-233.
- García, J., y Brás, J.M. (2008). Satisfacción profesional y compromiso organizativo: un meta-análisis. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 17*(3), 61-78.
- García, J. y García, B.E. (1985). *Factores relacionados con la satisfacción laboral en mujeres: Un estudio comparativo*. (Tesis de Maestría). Facultad de Psicología, UNAM.
- García, S.A. (2014). *Propuesta de un modelo explicativo de la percepción de restauración psicológica y desgaste ocupacional en organizaciones ambiental y socialmente diferentes*. (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología, UNAM.
- González, L.S. (2008). *La dimensión lejanía-cercanía en la percepción de riesgos ambientales en la zona metropolitana de la Ciudad de México*. (Tesis inédita de licenciatura). Facultad de Psicología, UNAM.
- Goodman, P.S., & Friedman, A. (1971). An examination of Adams, theory of inequity. *Administrative Science Quartely, 271-288*.

- Gracia, A.F., Pinazo, D.C. y Carrero, V.P. (2001). Implicación, compromiso y centralidad con el trabajo: ¿es o no el mismo concepto?. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 17(1), 109-121.
- Graig, G.J y Baucum, D. (2001). *Desarrollo psicológico* (8ª ed.). México: Pearson Education.
- Greenberg, J. & Cohen, R.L. (1982). Approaching equity and avoiding inequity in groups and organizations. *Equity and Justice in Social Behavior*, 389-435.
- Guirao, M. (1980). *Los sentidos, bases de la percepción*. Madrid: Universidad Alhambra, pp. 314-323.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. New York: Libra Publishers, pp. 78-97.
- Heathcote, R.L. (1980). *The context of studies into the perception of desertification*. Tokio: Prensa de la Universidad de las Naciones Unidas.
- Heidegger, M. (1951). *Construir, habitar, pensar*. Alemania: Darmstadt
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Herzberg, F., Mausner, B & Snyderman, B. (1967). *The motivation to work* (2a ed.). New York: Wiley.
- Holahan, C.J. (1996). *Psicología ambiental: Un enfoque integral*. México: Limusa.
- Ibáñez, G.T., Botella, I.M., Doménech, I.M., Feliu, I.J., Martínez, M.L., Pallí, M.C., Pujal, I.M. y Tirado, S.F. (2004). *Introducción a la psicología social*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ittelson, W.H. (1973). *Environmental and cognition*. New York: Seminar Press.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7a ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Jaik, D.A., Tena, F.J. y Villanueva, G.R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*, 19, 119-130.
- Jiménez, B.F. y Aragonés, J.I. (1986). *Introducción a la psicología ambiental*. Madrid: Alianza.

- Kahn, R.L. y Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3, 571-650.
- Kathleen, M.T & Travers, J.F. (2005). *Handbook of human development for health care professionals*. Canada: Jones and Bartlett Publishers, pp. 33-52.
- Keller, R.T. (1997). Job involvement and organizational commitment as longitudinal predictors of job performance: a study of scientists and engineers. *Journal of Applied Psychology*, 82, 539-545.
- Kerlinger, F. (1981). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*. México: Internacional.
- Klaus, W.V. (2005). *Praxis de la psicología positiva: ejercicios, experimentos y rituales*. Madrid: CCS.
- Linares, O.O. y Gutiérrez, M.E. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 33-38.
- LePine, J.A., Podsakoff, N.P y LePine, M.A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, 764-775.
- Loli, P. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista IIPSI*, 9(1), 37-67.
- López, C.E. (1999). *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*, (Tesis de Maestría). Facultad de Psicología, UNAM.
- López, C.E. (2008). *Modelo explicativo de la intención y conducta pro-ambiental ante la problemática de los residuos sólidos domésticos*, (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología, UNAM.
- Lozano, V.A. (2010). *Relación entre el síndrome de burnout y la percepción de restauración del medio ambiente físico, en una muestra de trabajadores mexicanos: un estudio correlacional*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología, UNAM.
- Macik-Frey, M., Quick, J.C. y Nelson, D.L. (2007). Advances in occupational health: From a stressful beginning to a positive future. *Journal of Management*, 33, 809-840.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Mathieu, J.E. y Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mercado, S., Ortega, P., Luna, L. y Estrada, C. (1995). *Habitabilidad de la vivienda urbana*. México: UNAM.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage.
- Meyer, J.P, Allen, N.J. y Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extensión and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo* (6ta. Ed.). México: Thomson Learning.
- Norberg-Schulz, Ch. (1975). *Existencia, espacio y arquitectura*. España: Blume.
- Ortíz, A. (2014). *Administración de empresas*. Recuperado de <http://florbe.com/pe/administracion-de-empresas/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg>
- Piaget, J. (1967). *A child's conception of space*. New York: Norton Edition, pp. 178
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. y Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Proshansky, H., Ittelson, W. y Rivlin, E. (1978). *Psicología ambiental*. México: Trillas.
- Ramírez, B.I. (2015). *El clima organizacional la relación y efecto en la satisfacción laboral en trabajadores de una institución del sector público*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología, UNAM.
- Reichers, A.E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10, 465-476.
- Reyes, M. (2003). *Evaluación de un escenario laboral en una institución de educación superior*. (Tesis inédita de maestría). Facultad de Psicología, UNAM.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

- Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15a ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, F.A., Díaz, B.F., Fuertes, M.F., Martín, Q.M., Montalbán, P.M., Sánchez, S. y Zarco, M.V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Sandoval, F.E (2015). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en las organizaciones*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, UNAM.
- Schaufelli, W., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of happiness Studies*, 3, 71-92.
- Scheer, L., Kumar, N. & Steenkamp E. (2003). Reactions to perceived inequity in U.S. and Dutch interorganizational relationships. *Academy of Management*, 46(3), 303-316.
- Schein, E.J. (1982). *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.
- Schultz, D. (1982). *Psicología industrial*. México: Interamericana.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Seligman, M.E.P. (2014). *Floreecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. México: Océano.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica* (2da. Ed.). México: Manual moderno.
- Sundstrom, E. (1986). *Work places: The psychology of the physical environment in offices and factories*. New York: Cambridge University Press.
- Topa, C.G., Lisbona, B.A., Palací, D.F. y Alonso, A.E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: Un análisis multi-grupo. *Psicothema*, 16(3), 363-368.
- Torres, F.A. y Enríquez A.R. (2015). *El engagement (compromiso laboral) y su relación con la socialización organizacional en trabajadores mexicanos de una institución de educación superior*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología, UNAM.

- Torka, N. y Schyns, B. (2007). On the transferability of “traditional” satisfaction theory to non-traditional employment relationships temp agency work satisfaction. *Employee Relations*, 29, 440-457.
- Uribe, P.J. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. Facultad de Psicología: UNAM.
- Uribe, P.J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: UNAM.
- Vargas, T., Soto, P. y Rosas, A. (2014). La relación del compromiso organizacional con el nivel de estudios, la edad y el género en trabajadores de la industria del calzado en el León, Guanajuato. *Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, 8(16), 1-25.
- Villavicencio, A.E. (2015). *Compromiso (“Engagement”) y desgaste ocupacional: Su relación con socialización organizacional y resiliencia*. (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología, UNAM.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley
- Wanous, P., & Lawler, E. (1972). *Measurement and meaning of job satisfaction*. New York: Journal of Applied Psychology.
- Warnock, G.J. (1974). *La filosofía de la percepción*. México: Fondo de Cultura Económica, pp.7-8.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Addison Wesley Longman.
- Zurita, A.M., Ramírez, D.T., Quesada, S.J., Quesada, R.M., Ruíz, C.B. y Manzano, M.J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *Reidocrea*. 3, 17-25.

## **APÉNDICE**

A continuación se muestra la Batería empleada para la ejecución de la presente investigación.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

Folio \_\_\_\_\_



El siguiente cuestionario es parte de una investigación que se está llevando a cabo en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México sobre los ambientes laborales y la percepción que el trabajador tiene de éste.

La información que nos proporcione será tratada con absoluta **confidencialidad** y en forma **anónima**, por lo que se pide conteste de la manera más honesta y sincera posible. Cabe mencionar que los datos servirán únicamente para fines de investigación, por lo que NO existen respuestas buenas ni malas, por favor haga un esfuerzo por contestar todo lo que se le pide.

ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR, Rúbrica: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que reflejan situaciones o sentimientos con el trabajo que Ud. Desempeña, así como de situaciones organizacionales de la institución en donde labora. Por lo que le solicitamos conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor refleje su opinión tratando de ser lo más sincero posible.

|     |   | Completamente de acuerdo | De acuerdo | Neutral | Desacuerdo | Completamente en desacuerdo |
|-----|---|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------------|
| 1.  | Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.                                    |                          |            |         |            |                             |
| 2.  | Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.                                     |                          |            |         |            |                             |
| 3.  | Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable.                                     |                          |            |         |            |                             |
| 4.  | En mi trabajo existen oportunidades de promoción.                                   |                          |            |         |            |                             |
| 5.  | Estoy satisfecho con los ingresos que gano en este trabajo.                         |                          |            |         |            |                             |
| 6.  | A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios organizacionales.             |                          |            |         |            |                             |
| 7.  | Mi trabajo es interesante.  |                          |            |         |            |                             |
| 8.  | Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.                        |                          |            |         |            |                             |
| 9.  | Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeño, etc.). |                          |            |         |            |                             |
| 10. | El sistema de promociones es justo.   |                          |            |         |            |                             |
| 11. | Las prestaciones que recibo en este trabajo son adecuadas.                          |                          |            |         |            |                             |
| 12. | El trabajo que desempeño es rutinario.  |                          |            |         |            |                             |

|     |  | Completamente de acuerdo | De acuerdo | Neutral | Desacuerdo | Completamente en desacuerdo |
|-----|--|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------------|
| 13. | Mis compañeros son aburridos.  |                          |            |         |            |                             |
| 14. | Me gusta la forma como mi jefe supervisa mis actividades diarias.                                |                          |            |         |            |                             |
| 15. | Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo.               |                          |            |         |            |                             |
| 16. | Mi trabajo es agradable.   |                          |            |         |            |                             |
| 17. | Mis compañeros de trabajo reconocen el trabajo que realizo.                                      |                          |            |         |            |                             |
| 18. | Mi jefe se interesa por mi bienestar.  |                          |            |         |            |                             |
| 19. | Mi trabajo es aburrido.  |                          |            |         |            |                             |
| 20. | Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.   |                          |            |         |            |                             |
| 21. | Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.   |                          |            |         |            |                             |
| 22. | El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.  |                          |            |         |            |                             |
| 23. | Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo.   |                          |            |         |            |                             |
| 24. | Mi jefe es bien organizado.  |                          |            |         |            |                             |
| 25. | Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.                  |                          |            |         |            |                             |
| 26. | A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios físicos (lugar, diseño, decoración, etc.). |                          |            |         |            |                             |

### Instrucciones:

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

**Marca colocando un 1** en el espacio que corresponda (como en el siguiente ejemplo)

|                           |                                 |                                   |   |  |   |                                |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---|--|---|--------------------------------|
| Nunca<br>0<br>Ninguna vez | Casi nunca<br>1<br>Veces al año | Algunas veces<br>2<br>Mes o menos | Regularmente<br>3<br>Pocas veces al mes | Bastantes veces<br>4<br>Una vez por semana | Casi siempre<br>5<br>Pocas veces por semana | Siempre<br>6<br>Todos los días |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---|--|---|--------------------------------|

*Ejemplo: escucho música mientras trabajo.*

|  |  |  |          |  |  |  |
|--|--|--|----------|--|--|--|
|  |  |  | <b>1</b> |  |  |  |
|--|--|--|----------|--|--|--|

|                              |                                       |   |  |   |   |                                   |
|------------------------------|---------------------------------------|---|--|---|---|-----------------------------------|
| Nunca<br>0<br>Ninguna<br>vez | Casi<br>nunca<br>1<br>Veces<br>al año | Algunas<br>veces<br>2<br>Mes o<br>menos | Regularmente<br>3<br>Pocas veces<br>al mes | Bastantes<br>veces<br>4<br>Una vez<br>por<br>semana | Casi<br>siempre<br>5<br>Pocas<br>veces<br>por<br>semana | Siempre<br>6<br>Todos<br>los días |
|------------------------------|---------------------------------------|---|--|---|---|-----------------------------------|

|     |   |  |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|--|
| 1.  | Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional. |  |  |  |  |  |  |
| 2.  | Me entusiasma mi trabajo.   |  |  |  |  |  |  |
| 3.  | Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor.            |  |  |  |  |  |  |
| 4.  | Mi trabajo me motiva.   |  |  |  |  |  |  |
| 5.  | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.                 |  |  |  |  |  |  |
| 6.  | Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago.                         |  |  |  |  |  |  |
| 7.  | Mi trabajo me absorbe.  |  |  |  |  |  |  |
| 8.  | Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo.                             |  |  |  |  |  |  |
| 9.  | Mi trabajo me plantea retos constantes.   |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Me "dejo llevar" por mi trabajo.  |  |  |  |  |  |  |
| 11. | Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.                                    |  |  |  |  |  |  |
| 12. | Incluso cuando las cosas no están bien, saco fuerzas para seguir trabajando.    |  |  |  |  |  |  |

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente los enunciados que se le presentan a continuación, marque con una "X" la opción que mejor describa su percepción sobre las condiciones físicas de su lugar de trabajo.

|    |   | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|---|-----------------------|------------|----------|------------|--------------------------|
| 1. | Mi lugar de trabajo es inseguro porque no tiene salidas de emergencia.        |                       |            |          |            |                          |
| 2. | Mi lugar de trabajo es incómodo porque no cuenta con la temperatura adecuada. |                       |            |          |            |                          |
| 3. | Me siento cómodo cuando estoy en mi oficina.                                  |                       |            |          |            |                          |
| 4. | Mi lugar de trabajo es agradable porque puedo personalizarlo.                 |                       |            |          |            |                          |
| 5. | Mis compañeros de trabajo hacen a mi oficina agradable.                       |                       |            |          |            |                          |

|     |   | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|----------|------------|--------------------------|
| 6.  | Mi lugar de trabajo es funcional porque tiene suficiente espacio.                     |                       |            |          |            |                          |
| 7.  | Si mi oficina está ordenada es agradable.   |                       |            |          |            |                          |
| 8.  | Mi oficina es agradable porque tiene plantas.   |                       |            |          |            |                          |
| 9.  | Mi lugar de trabajo es inseguro porque no tiene rutas de evacuación.                  |                       |            |          |            |                          |
| 10. | Mi oficina es segura porque tiene mantenimiento constante.                            |                       |            |          |            |                          |
| 11. | Mi lugar de trabajo no es funcional debido al ruido interior.                         |                       |            |          |            |                          |
| 12. | Cuando mi oficina está limpia es agradable.   |                       |            |          |            |                          |
| 13. | Mi lugar de trabajo es seguro porque cuenta con señales de emergencia.                |                       |            |          |            |                          |
| 14. | Mi oficina es funcional porque está ordenada.   |                       |            |          |            |                          |
| 15. | Mi lugar de trabajo no es funcional debido al ruido exterior.                         |                       |            |          |            |                          |
| 16. | Mi oficina es funcional porque tiene computadoras actualizadas.                       |                       |            |          |            |                          |
| 17. | Mi oficina es segura porque tiene pasillos adecuados.                                 |                       |            |          |            |                          |
| 18. | Mi lugar de trabajo no es funcional debido al ruido en general.                       |                       |            |          |            |                          |
| 19. | Mi oficina es funcional porque tengo contacto con plantas (naturales o artificiales). |                       |            |          |            |                          |
| 20. | Mi oficina es insegura porque no cuenta con personal capacitado para emergencias.     |                       |            |          |            |                          |
| 21. | Mi oficina es insegura porque no tiene pasillos adecuados.                            |                       |            |          |            |                          |

#### Datos Sociodemográficos:

A continuación le pedimos algunos datos generales, le recordamos que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

|  |             |            |                 |              |            |
|--|-------------|------------|-----------------|--------------|------------|
| 1. ¿Qué edad tiene?                                    | _____ años. |            |                 |              |            |
| 2. Sexo  | Femenino    | Masculino  |                 |              |            |
| 3. Estado Civil  | Solter@     | Casado@    | Unión libre     | Viud@        | Divorciad@ |
| 4. Último grado de estudios completo                   | Primaria    | Secundaria | Bachillerato    | Licenciatura | Posgrado   |
| 5. Tipo de empresa en la que labora                    | Pública     | Privada    |                 |              |            |
| 6. Nombre del puesto:                                  |             |            |                 |              |            |
| 7. Antigüedad en la empresa                            | _____ años. |            |                 |              |            |
| 8. ¿Tiene personas a su cargo?                         | No          | Si         | ¿Cuántas? _____ |              |            |
| 9. ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar de trabajo? |             |            |                 |              |            |

**Agradecemos mucho su colaboración. GRACIAS ☺**