



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

"ESTRES, SATISFACCION LABORAL Y PERMANENCIA EN EL  
EMPLEO EN BOMBEROS DEL ESTADO DE MEXICO Y DEL  
ESTADO DE HIDALGO"

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

P R E S E N T A :

**MARIA EUGENIA MILANEZ HERRERA**

DIRECTOR DE TESIS: DR. RODOLFO E. GUTIERREZ MARTINEZ

PROYECTO PAPIIT 312803-2

CIUDAD UNIVERSITARIA

MEXICO, D. F. 2005

034305→



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

Concéntrate el día de hoy  
Porque el ayer sólo es un sueño  
Y el mañana sólo es una visión.  
Pero el día de hoy, bien vivido,  
Hace que cada ayer sea un sueño de felicidad  
Y cada mañana una visión de esperanza.  
Por lo tanto, espera con ansia el día de hoy.

Proverbio Sánscrito

**Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología por haber contribuido en mi formación personal y profesional.**

Dios te doy Gracias, por que tu en silencio me has acompañado a lo largo de mi vida y sin pedirme nada a cambio hoy me regalas esta alegría de haber realizado uno de mis sueños, guíame día con día y dame la fuerza necesaria para culminar todo lo que me proponga.

**Al Doctor Rodolfo:**

Por ayudarme, comprenderme y motivarme a lograr una de mis metas, así como transmitirme un poco de su conocimiento.

Gracias al Secretario de Seguridad Pública, a los Comandantes del **Estado de Hidalgo** y a las autoridades que me apoyaron en el **Estado de México**. Así como a todos los Bomberos y bomberas que participaron en la realización de este trabajo, ya que sin su ayuda no hubiera sido posible que se concluyera esta tesis.

**A mis padres:**

Cruz y Antonia Leonila por apoyarme, creer en mí y darme alientos para salir adelante. Gracias por enseñarme el amor a la vida, darme cariño, comprensión, amor y por darme todo sin esperar a cambio el orgullo de hacer de mi una triunfadora. Los amo.

**A ti Fide mi único hermano:**

Por marcarme el camino y la pauta para seguir adelante, ahora sé que se puede lograr todo lo que te propones a pesar de los tropiezos. Te Amo Gordo. Nunca olvides que cuentas conmigo, tu hija.

**Tania, Iván y Arturo** son mi motivación en la vida y lo serán siempre. Quiero dedicarles este logro porque fueron un impulso para realizar este sueño. Ojalá siempre estemos juntos apoyándonos. Los adoro.

**América:** gracias por estar ahí y por ser parte de mi familia, ojalá sigamos juntos.

**A las familias Milanés(z) y Herrera:**

Por su apoyo moral, principalmente a ti **Rocío, Andrés y Sonia** por estar siempre conmigo, escuchando siempre que lo pedía, dándome su apoyo incondicional, motivando y entendiéndome. Los adoro, son los mejores primos que tengo.

**A los que ya no están aquí:**

J. Remedios Milanés Uribe +,  
Salvador Corona Milanez +,  
Nicolás Milanez Moreno +,  
Mtra. Aída María Rodríguez Véliz +,  
¡Cumplí mi sueño ¡ **Gracias**

**Ale, Claudia, Ady, y Anita:**

Gracias por ser mis amigas durante todos estos años, porque son esa clase de personas que todo lo comprenden y dan lo mejor de sí mismas sin esperar nada a cambio... porque saben escuchar y brindar ayuda cuando se necesita... porque se han ganado mi cariño, respeto y admiración. Las quiero mucho. **Leonardo** mi compañero y amigo lo he logrado y tu has estado cerca, gracias por tu apoyo, comprensión, solidaridad y por tus conocimientos. Te quiero.

**Mimosa**, gracias por tu valiosa ayuda y apoyo emocional, por tus regaños, consejos, bondad, presiones y sobre todo por tu confianza y comprensión por soportar mi estrés. ¡ Lo logramos! TQM.

**David e Isaías:**

Gracias por haberme abierto las puertas de bomberos y enseñarme a respetarlos, admirarlos y quererlos. Sin sus consejos y recomendaciones no existiría esta tesis.

**A la Fundación** y todos los que han estado ahí, (Edgar, Lorena, Saúl, Maricela, Mago, Gaby, Manuel, Alex, Gabriel, Lety, etc.), por que a pesar de todo, me han dado experiencias maravillosas y me a alentado a seguir adelante.

**Julio:**

Me motivaste a descubrir lo que era el Heroico Cuerpo de Bomberos, a conocerlo de cerca y a saber descifrar el significado de lo más simple a lo más complejo. Gracias porque sin ti no hubiera conocido el mundo fascinante de bomberos.

Y a todos los que estuvieron cerca o contribuyeron con una palmada, una pregunta ... y para cuándo?, ya mero?, o un ..... no te preocupes. Gracias por que sin esos detalles no hubiera culminado este proyecto.

# ÍNDICE

	PAG.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	I
<b>CAPÍTULO I ESTRÉS</b>	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Perspectiva fisiológica	4
1.3 Perspectiva psicológica	6
1.4 Perspectiva social	7
1.5 Modelos del estrés	9
1.6 Estrés funcional (eustrés)	12
1.7 Estrés en el ámbito laboral	13
1.7.1 Estresores Físicos	14
1.7.2 Estresores Individuales	16
1.7.3 Estresores Psicosociales	18
1.7.4 Estresores Organizacionales	20
1.7.5 Estresores Extraorganizacionales	22
1.8 Consecuencias del estrés	23
<b>CAPÍTULO II SATISFACCIÓN LABORAL</b>	26
2.1 Satisfacción Laboral	27
2.2 Teorías de la Satisfacción Laboral	29
2.3 Factores Psicosociales Vulnerables	38
<b>CAPÍTULO III CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO</b>	42
3.1 Calidad de Vida en el Trabajo	43
3.2 Elementos que integran la CVT	47
3.3 Repercusiones de la CVT en el núcleo familiar	50
<b>CAPÍTULO IV MÉTODO</b>	52
4.1 Planteamiento del problema	53
4.2 Objetivos	53
4.3 Preguntas de investigación	53
4.4 Variables	54
4.5 Definición de variables	54

# ÍNDICE

	PAG.
4.6 Población	56
4.7 Muestra	56
4.8 Tipo de Estudio	56
4.9 Escenario	56
4.10 Instrumentos	56
4.11 Procedimiento	57
4.12 Análisis estadístico de datos	57
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS</b>	<b>58</b>
5.1 Estadística Descriptiva	59
5.2 Confiabilidad de los Instrumentos	68
5.3 Análisis de Varianza	77
<b>CAPÍTULO VI DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>85</b>
6.1 Discusión	86
6.2 Conclusiones	92
6.3 Limitaciones y Sugerencias	95
Apéndice I	97
Apéndice II	99
Apéndice III	100
Apéndice IV	101
Apéndice V	102
Referencias bibliográficas	106

## Introducción

La magnitud del fenómeno urbano, el acelerado ritmo del crecimiento de la población, los avances tecnológicos en las pequeñas ciudades y las dificultades económicas que prevalecen en nuestro país, obligan a los gobiernos a proporcionar a los habitantes los servicios urbanos necesarios para cubrir sus necesidades básicas; así como incitan a que los individuos pasen la mayor parte del día en su trabajo, recibiendo un salario bajo, el cual no satisface sus necesidades al cien por ciento, lo que desencadena que se incremente la aparición de sucesos que ponen en riesgo la vida del individuo; sin embargo, el trabajo les proporciona mayores conocimientos, habilidades y experiencias que van a provocar en el individuo sentimientos y actitudes (positivas y negativas) hacia su empleo, lo que les genera estrés.

El estrés es un tema sobre el cual últimamente se han realizado numerosas investigaciones, debido a que cada vez es mayor la gente que padece enfermedades y alteraciones psicológicas relacionadas con el estrés, como puede ser la ansiedad, el insomnio, la depresión, la gastritis y la hipertensión.

El estrés surge a partir de los estímulos externos que los individuos tienen a diario, ya sea en su trabajo o en su hogar, y estos ocasionan desequilibrios en su organismo, tanto emocionales como físicos. Al percibirse de estos estímulos los individuos tratan de contrarrestarlos, pero depende del tipo de personalidad y la actitud tomada hacia los propios estímulos, para lograr que el estrés se vuelva eustrés o distrés.

Existen diferentes profesiones y oficios que son inductores de estrés, uno de estos oficios es el de Bombero, en el que se realizan diferentes actividades, que van desde desasolar coladeras en inundaciones, hasta acudir a apagar un incendio en el campo o en la ciudad, por esto, se considera importante hacer una investigación en el H. Cuerpo de Bomberos ya que en ésta Corporación, existen factores que ocasionan estrés y una disminución en la Calidad de Vida; como lo es el horario mixto (24 x 24), el tiempo que permanecen dentro de la estación, el ambiente de trabajo, etc.

Asimismo los bomberos al igual que la población, experimentan cambios fisiológicos intensos por el estrés, ya que para desempeñar adecuadamente su trabajo, ellos tienen que soportar el peso de su equipo personal, así como también resistir un ambiente de intenso calor; donde manifiestan una elevación del ritmo cardiaco, se incrementa la concentración de noradrenalina y hay una mayor sudoración. Estas condiciones aumentan el consumo de aire y el gasto energético del bombero en el desempeño de sus funciones laborales e individuales (Dinko, 1990).

Al tratar de contrarrestar estas condiciones, el bombero se percata de que está estresado y utiliza sus propios recursos para sentirse mejor; y al no logra disminuir su estrés va a empezar tener problemas, es decir, su desempeño se va deteriorando con el tiempo y su calidad de vida será deficiente en todos los aspectos, lo que puede originar un conjunto de factores que se van a caracterizar por un estado social decreciente, en el cual van a presentar insatisfacción, ausentismo laboral, falta de motivación, depresión y todos estos signos y síntomas son consecuencias del estrés.

Por lo anterior, se decide investigar cual es la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral, y la forma en que repercute en los bomberos, para que estos permanezcan en su empleo.

En el presente trabajo se aborda el estrés y la satisfacción laboral como factores esenciales para que los individuos permanezcan en su empleo y a su vez logren tener una mejor calidad de vida; este estudio planteado proporcionará entre otros aspectos, información sobre las áreas en las cuales esta población es más vulnerable al estrés y los elementos que causan satisfacción laboral, al conocerlas, se podrá implementar mejores estrategias de trabajo para que los bomberos aprendan a disminuir o dirigir su estrés positivamente y se obtenga un incremento en la efectividad de sus labores, así como crear un ambiente agradable, disminuir las pérdidas humanas y materiales y de esta manera su calidad de vida mejore.

Los instrumentos que se utilizaron son el SWS-Survey (Gutiérrez y Osterman, 1994) y el ISL\*66 (Galicia y Hernández, 2002), para medir el estrés y la satisfacción laboral respectivamente.

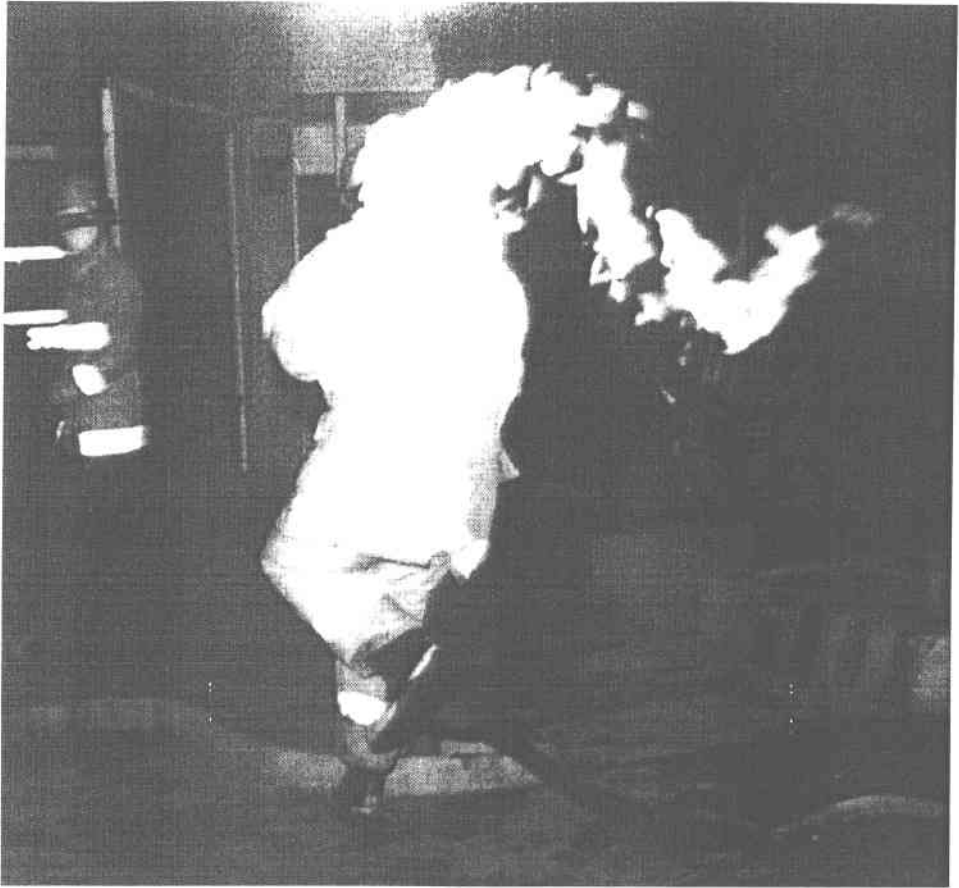
A fin de entender qué es el estrés, en el primer capítulo se procede a revisar aspectos básicos de los conceptos de estrés, los fundamentos teóricos de las teorías, que de acuerdo a la revisión bibliográfica efectuada, respaldan y mencionan los factores que determinan el estrés laboral.

En el segundo capítulo se citan los antecedentes y teorías de los estudios realizados en relación con la satisfacción laboral, así como las causas y consecuencias que ésta puede tener, tanto en el trabajo como en la vida personal de cada individuo.

El capítulo tres se refiere a la calidad de vida en el trabajo, los elementos que la componen y las repercusiones que tiene en el núcleo familiar y social.

En el capítulo cuarto se describe el método utilizado para la realización de esta investigación, donde se señalan las hipótesis, variables, características de los sujetos, tipo de estudio, instrumentos, procedimiento y análisis estadístico.

En el capítulo cinco se muestran los resultados obtenidos en la investigación. Y por último en el sexto capítulo se presenta, la discusión de los resultados y las conclusiones de este trabajo, así como las limitaciones y sugerencias.



CAPÍTULO I  
ESTRÉS

## CAPÍTULO I

### ESTRÉS

#### 1.1 Antecedentes del concepto estrés

En la antigua Grecia, Hipócrates, reconoció claramente la existencia de una "vis medicatrix naturae", o poder curativo de la naturaleza, compuesto de mecanismos inherentes al cuerpo y destinados al reestablecimiento de la salud después de una exposición del cuerpo a los agentes patógenos.

Las primeras investigaciones tuvieron algunos obstáculos porque no se había establecido una distinción entre el concepto "détresse" (angustia, desamparo, apuro, peligro), que es siempre desagradable, y el concepto general de estrés que se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión y engloba experiencias de intensa alegría, tristeza o presiones de todo tipo.

En el siglo XX, el fisiólogo americano Walter Cannon (1920) propuso el término "homeostasis" (del griego homoios, similar y stasis, posición), que se podría traducir apropiadamente por "resistencia, aguante o equilibrio". Cannon mencionó que cuando hay agresiones, se va a producir una estimulación del sistema nervioso simpático y se lleva a cabo al mismo tiempo la descarga de adrenalina por medio de las glándulas suprarrenales. Este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa y de esta forma, se presente la homeostasis.

El fisiólogo francés Claude Bernard (ed. 1978), sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzará la estabilidad del medio interno; demostró que una de las principales características de los seres vivos reside en poder mantener la estabilidad de su medio en cualquiera de las condiciones externas y las modificaciones que se produzcan en el ambiente exterior.

Poco después, Hans Selye endocrinólogo de la Universidad de Montreal, considerado como el "padre del estrés", realizó aportaciones significativas con sus investigaciones respecto al estudio de este concepto. En 1926, cuando era estudiante, observó que los pacientes manifestaban un síndrome similar, pues independientemente de la enfermedad que fuera, presentaban mal aspecto; dolores indefinidos, trastornos digestivos, falta de apetito, fiebre, etc. (Achim T. 1982). Posteriormente, en sus investigaciones encontró que los tejidos pueden dañarse mediante una amplia gama de agentes diversos como la temperatura, los traumatismos, los cambios eléctricos, etc.; los cuales provocan en el organismo una respuesta inespecífica a cualquier estímulo estresante, es decir, debe mantener la homeostasis o el equilibrio del mismo.

A partir de 1930, Selye utiliza el término estrés para describir los acontecimientos que el individuo vive a diario, como son las emociones, las agresiones físicas y psicológicas y los cambios sociales, culturales y económicos.

Basándose en el término homeostasis, Cofer y Appley (1964) mencionan que el estrés es el estado del organismo que sobreviene cuando percibe que su bienestar (o integridad) está en peligro y tiene que elevar todas sus energías para protegerlo.

Achim (1982), nos dice que el estrés es un viejo modelo de respuestas no específico, estereotipado, filogenético, que prepara al organismo para realizar actividades físicas tales como la lucha o la huida.

Ivancevich (1989), menciona tres definiciones para el estrés. Una de estas definiciones, es la basada en los estímulos, donde el estrés es la fuerza (o el estímulo) que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual, tensión, es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación. Una crítica a esta definición es que las características situacionales, por sí solas, pueden resultar inadecuadas para predecir la respuesta del individuo, es decir, dos sujetos pueden tener el mismo grado de estrés y manifestar diferentes niveles de tensión.

La segunda definición es la fundamentada en la respuesta. El estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta el individuo ante un estresor ambiental, este estresor puede consistir en un evento externo o una situación, ambos potencialmente dañinos (Ivancevich, 1989). La respuesta de estrés va a demostrar que el individuo se encuentra sometido a un ambiente perturbador.

La diferencia entre la definición basada en el estímulo y la basada en la respuesta es que en la primera, el evento es externo y en la segunda existe una respuesta interna por parte del individuo, que se manifiesta de diferentes formas.

La tercera definición del estrés, es la basada en el concepto estímulo-respuesta, que constituye una combinación de las dos clases anteriores. En esta definición, el estrés es considerado como algo más que un simple estímulo o una respuesta; es el resultado de una interacción única entre las condiciones del ambiente y las diferentes respuestas de cada individuo.

Posteriormente Bensabat (1994) deduce de las definiciones anteriores, que el estrés es la respuesta de adaptación a diferentes demandas físicas, psicológicas o sociales llamadas factores de estrés y entre estos encontramos el frío, el calor, un traumatismo, el ejercicio, la enfermedad, la fatiga, el clima social, la tarea, los roles, la familia, etc. Estos factores de estrés pueden ocasionar un desequilibrio emocional o físico en el organismo, que a su vez influyen en las actividades y en el comportamiento del individuo, favoreciendo la aparición de malestares y enfermedades.

## 1.2 Perspectiva fisiológica del estrés

Para disminuir la presencia de enfermedades, el cuerpo humano comparte numerosas características con sistemas similares, cuenta con un mecanismo regulador que se llama homeostasis, que se encarga de mantener el equilibrio en el sistema interno del cuerpo ante la aparición de diversos estímulos que se encuentran en el medio ambiente. Cuando el medio ambiente permanece constante, se requiere de un poco o un nulo esfuerzo para mantener el equilibrio, pero si las condiciones ambientales representan una fuente de

estrés para el individuo, le corresponde al regulador homeostático hacer el ajuste pertinente para mantener el equilibrio interno y para lograrlo es necesario utilizar propiedades como la temperatura del cuerpo, los niveles de glucosa y la presión sanguínea para que de esta manera el organismo se adapte y pueda responder a los cambios ambientales que le resultan amenazadores. La presencia de estos cambios provoca una reacción fisiológica en el organismo que consiste en incrementar la liberación de hormonas. A ésta reacción fisiológica, Selye la llamó (SGA) Síndrome General de Adaptación, que consta de tres fases: la primera fase llamada de alarma, la segunda de resistencia y la tercera de agotamiento o fatiga.

La fase de alarma es una respuesta de combate o huida hacia un estímulo y representa la reacción adaptativa del organismo al peligro o a la amenaza. Esta fase se inicia en el cerebro, ya que es el órgano principal de respuesta al estrés y es el que determina la actividad del sistema nervioso originando una modificación en el aparato digestivo mediante cambios metabólicos.

Cuando existe una situación de estrés hay una movilización neuroquímica en la cual se liberan hormonas a través del hipotálamo que actúan sobre el sistema endocrino (la hipófisis y las glándulas suprarrenales). Las glándulas suprarrenales son relativamente pequeñas y se encuentran situadas una sobre cada riñón, constan de dos partes, la parte externa esta formada por la corteza suprarrenal y la parte interna por la médula suprarrenal. Estas son activadas por la hormona adrenocorticotropica (ACTH) que es liberada por la hipófisis cuando aparece una situación estresante, esta hormona a su vez estimula a las glándulas suprarrenales para la producción de otras hormonas como el cortisol, cortisona, aldosterona, andrógenos, adrenalina y noradrenalina. Esto a su vez provoca una movilización de las reservas de grasa, azúcares y proteínas almacenadas, vertiéndolas al torrente sanguíneo para proporcionar energía; su objetivo es preparar al cuerpo para una acción inmediata como atacar, resistir o emprender la huida ante cualquier amenaza del medio ambiente.

Por lo tanto, la respuesta que da el organismo ante un estresor, se le llama estado de alarma en el cual se presenta un aumento en el ritmo cardiaco y respiratorio, disminuye el ritmo de los procesos digestivos, la presión arterial se eleva, hay rigidez muscular y sudoración, además de una mayor agudeza visual y auditiva. Si el estresor continua se pasa a la segunda fase, llamada de resistencia, es más duradera que la primera y el organismo tiene que suministrar más energía para poder enfrentarse al estímulo que lo pone en peligro. El organismo tiene que reservar mayor energía para dar una respuesta de larga duración; las hormonas segregadas son fundamentalmente los glucocorticoides y mineralocorticoides. El incremento de estas hormonas, origina una gran sensación de cansancio físico y mental, que es el resultado del agotamiento de las glándulas suprarrenales. Si la reserva de estas hormonas se agota, se produce el fenómeno contrario y se pasa a la fase tres llamada de agotamiento.

En esta fase, el organismo utiliza sus mecanismos de defensa cada vez más insuficientes, en un intento por controlar al estímulo que le provoca la situación que es amenazante para él mismo. En esta última fase se presenta una disminución del nivel de azúcar en sangre, dando como resultado alteraciones en el funcionamiento normal del cerebro, el corazón y los músculos estriados, lo que es perjudicial para la salud del individuo.

### **1.3 Perspectiva psicológica del estrés**

La psicología del estrés resulta compleja, al no afectar de manera similar a todos los individuos; ya que la persona responde de forma diferente a los estímulos externos e internos, y su respuesta esta determinada en la mayoría de los casos, por las percepciones, conocimientos, recuerdos, emociones, defensas y mecanismos de enfrentamiento.

La reacción del individuo a los factores estresantes depende de su vulnerabilidad, que es el resultado de la constitución genética, las experiencias y el medio físico y social que lo rodea, es decir, el individuo va a interpretar el significado del agente estresor como favorable o desfavorable y dependiendo de esto, dará una respuesta.

Sin embargo el estrés es inevitable, pues es necesaria la activación para lograr un desempeño eficaz en el trabajo o en las actividades diarias (Madders 1984). Cuando hay pocos estímulos en la vida, esta parece poco atractiva o cuando hay un exceso, puede conducir al pánico, a enfermedades o a problemas de conducta.

Ante las situaciones de estrés, el individuo responde conductualmente y estas respuestas coinciden parcialmente con las reacciones psicológicas. El individuo bajo estrés adopta una conducta diferente a la habitual. Humphrey (1986), clasificó esto como:

- a) **conducta en contra**; se refiere a la conducta defensiva, donde la persona toma acciones que le sirven para contrarrestar el estrés.
- b) **conducta disfuncional**; la persona demuestra una conducta incompetente o anormal.
- c) **conducta abierta o expresiva**; en esta conducta se dan reacciones como expresiones faciales deformadas (tic, hacer gestos, etc)

Estas reacciones conductuales corresponden a la experiencia que tiene el individuo de su medio y a la interpretación positiva o negativa que realice de la situación. Lazarus (1991), afirma que los individuos son simples víctimas del estrés y lo que determina la naturaleza de este, es la manera en que ellos evalúan sus propios recursos y los acontecimientos estresantes, a partir de esta evaluación van a poner en práctica los recursos con los que cuentan y sus opciones de afrontamiento.

## 1.4 Perspectiva social

Como se sabe, la vida cotidiana esta llena de situaciones que implican pequeñas fuentes de estrés que parecen ser caracterizadas por su intensidad relativamente baja y su elevada frecuencia, esto es porque la mayoría de los individuos están en una interacción constante con el medio social que los rodea.

Los eventos o situaciones más comunes que enfrenta el ser humano en la vida, como el tener que hacer muchas cosas al mismo tiempo son básicas para que el bienestar psicológico del individuo disminuya. Esta disminución va a depender de la manera que el individuo explica el comportamiento (positivo o negativo) de las personas con quienes interactúa, es decir, interpreta porque se comportan de tal manera. Heider 1958 (citado en Myers, 2000), concluyó que las personas tienden a atribuir el comportamiento de alguien a causas internas (por ejemplo la disposición de la persona) o a causas externas (por ejemplo algo relacionado con la situación de la persona).

De acuerdo con la teoría de la atribución, los aspectos situacionales son los que determinan las causas que las personas suelen atribuir a su propio comportamiento. Así cuando el individuo intenta explicar su comportamiento o alguna característica propia, puede atribuirlo así mismo (causalidad interna) o al ambiente, (causalidad externa). Las personas acaban atribuyéndose ciertas actitudes, comportamientos o motivaciones al observar su propia conducta e intentar inferir que es lo que la causo.

Kelley en 1967 (citado en Morales, 1994) menciona que al realizar una atribución el individuo maneja tres elementos de información consenso, consistencia y especificidad.

- ❖ **Consenso:** es el grado en que los demás reaccionan a algún estímulo o evento de la misma manera en que lo hace la persona.
- ❖ **Consistencia:** grado en que esta persona reacciona al estímulo o evento de la misma manera en que lo hace en otras ocasiones (siempre sucede).
- ❖ **Especificidad:** es el grado en que la conducta se realiza solo cuando existe un estímulo particular.

Estos elementos que a su vez cumplen funciones de predicción y control; es decir, el individuo trata de determinar si sus impresiones sobre un objeto o persona son correctas y si se deben a causas internas o externas.

Cada uno de estos elementos de información pueden adquirir dos valores alto y bajo y se combinan entre si de varias formas. Entre estas formas existen tres que han sido fundamentales ya que determinan con claridad el tipo de atribución que realizará el individuo.

En la primera combinación el consenso, la consistencia y la especificidad son altas y se atribuye la conducta de los demás a causas externas (estímulos). La segunda combinación es cuando el consenso y la especificidad, son bajos y la consistencia es alta, y la conducta es determinada por causas internas (personal). Por último en la tercera combinación el consenso y la consistencia son bajos y la especificidad alta y determina una atribución a las circunstancias.

La atribución que el individuo realiza hacia otras personas depende de su experiencia y de sus vivencias personales, a partir de la atribución que haga va a tener una actitud positiva o negativa. Pero ello no significa que el comportamiento del individuo refleje exactamente la actitud, es decir, las actitudes no siempre predicen de manera confiable el comportamiento verdadero.

La pobreza, el desempleo, la crianza de los hijos, el hacinamiento, el trabajo y los conflictos internos y externos pueden provocar reacciones de estrés, ya que el individuo tiene una actitud diferente hacia estas situaciones. Estas situaciones se vuelven negativas e incontrolables cuando son confrontadas con el modo de vivir del individuo donde los valores, las tradiciones culturales, morales y familiares son afectadas.

### **1.5 Modelos del estrés**

En esta investigación se revisaran tres modelos que intentan explicar el estrés. El primero que se presenta es el modelo de adaptación de Mechanic, donde se concibe al estrés como la respuesta de incomodidad manifestada por las personas en situaciones particulares (Ivancevich 1989)

1) Mechanic (1972), sostuvo que el hecho de que una situación sea o no estresante depende de cuatro factores.

- la habilidad y capacidad de la persona
- las habilidades y limitaciones resultantes de las prácticas y tradiciones del grupo al que pertenece
- los medios que ofrece el ambiente social a los individuos
- los nombres que determinan dónde y cómo una persona puede utilizar esos medios.

2) Un modelo que pretende integrar la relación entre el estrés ocupacional y los padecimientos cardiacos fue propuesto por House (1974). Este modelo ocupacional indica que la experiencia relativa al estrés constituye una respuesta subjetiva resultante de la interacción de las condiciones sociales (relaciones armoniosas en el trabajo o sumamente conflictivas) y las características personales (habilidades, necesidades y valores). Este modelo muestra, que cuando la gente se siente mal preparada para afrontar una situación puede experimentar una gran incomodidad y está se traduce en carencia de conocimientos y habilidades, incertidumbre ante la situación y con poca confianza en sí mismo.

Este modelo ocupacional sugiere que la relación entre condiciones sociales y consecuencias (padecimientos cardiacos), es influida por la forma en que percibe la situación el individuo y el significado que le dé, depende de la naturaleza de la persona y de la situación social.

3) El tercer modelo es planteado en 1962 por French y Kahn (cit. en Ivancevich, 1989), el cual esta basado en el ambiente social y sirve de apoyo para investigar los efectos de la relación estrés - trabajo. Consta de tres categorías:

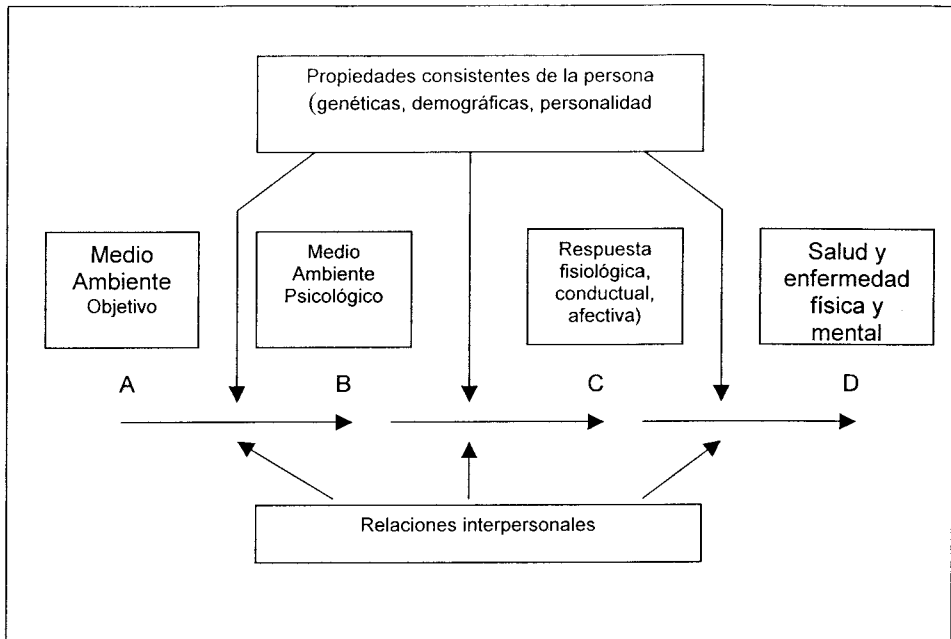


Figura 1. Modelo de estrés del ambiente social (French y Kahn, 1962).

La categoría A → B guarda relación con los efectos que ejerce el ambiente objetivo en el ambiente psicológico.

La segunda categoría B → C relaciona hechos del ambiente psicológico y las respuestas inmediatas de la persona.

La última categoría C → D relaciona las respuestas con los criterios de salud y enfermedad.

Las categorías anteriores muestran como las relaciones entre los ambientes objetivo y físico, entre ambiente psicológico y respuestas, así como entre las respuestas y los criterios de salud, son moderados por las diferencias individuales y por las relaciones interpersonales.

## 1.6 Estrés funcional (eustrés)

Los seres humanos necesitan de cierto nivel de estrés que les provoque un sentimiento de bienestar. A este nivel de estrés se le conoce con el término de eustrés o funcional, ya que provoca una situación agradable aunque tensionante, llamaremos eustrés o estrés positivo a la fuerza que nos impulsa a realizar actividades con entusiasmo, aprovechando al máximo nuestras capacidades, gracias a la energía extra que obtenemos de la respuesta de alerta.

Algunos de los síntomas que se presentan en el eustrés son:

- Alto nivel de energía
- Gusto y entusiasmo por el trabajo
- Claridad mental
- Buen nivel de concentración
- Trabajo productivo
- Capacidad de generar soluciones y alternativas
- Percepción clara
- Adaptación al cambio

Los obstáculos que se le presentan al individuo, lo que le disgusta del medio ambiente, la propia capacidad de adaptación, el exceso de los estímulos o la reducción de estos van a ocasionarle malestar, es decir, distrés o estrés disfuncional. El distrés o estrés negativo se presenta cuando se rebasa el límite de tolerancia a las tensiones cotidianas de manera constante. Dicho límite varía de acuerdo a las características personales de cada individuo, pero en cualquier caso, si se viven cargas excesivas y constantes de estrés, se sufren repercusiones en la salud y el rendimiento.

Algunos síntomas que se presentan en el distrés son:

- Irritabilidad
- Ansiedad
- Falta de entusiasmo
- Dificultad para tomar decisiones

- Confusión
- Agotamiento
- Continuos errores
- Incapacidad para enfrentar el cambio

Como se puede observar, la presencia de determinado nivel de estrés puede tener efectos beneficiosos o nocivos para el individuo, favoreciendo una respuesta eficaz a las diferentes demandas del entorno o a una respuesta física, psicológica o comportamental negativa para el individuo.

### **1.7 Estrés en el ámbito laboral**

Los individuos de ambos estados enfrentan tensiones permanentes debido a que viven en un mundo en constante desarrollo tecnológico, donde todo cambia, desde la educación hasta los instrumentos de trabajo. Estos cambios tecnológicos reducen la calidad e intensidad de energía física consumida por el trabajo, pero incrementa la carga mental del individuo, provocando una mayor sensibilidad a los factores de estrés. Por lo tanto es necesario que se adapte a esta nueva sociedad para que de esta manera no presente estrés laboral.

El estrés laboral es el resultado de las condiciones inadecuadas en las que laboran las personas; como son la inseguridad, el horario de trabajo, las condiciones de temperatura entre otras; estas características afectan a la organización de forma visible, el desempeño se empieza a deteriorar, ellos presentan retardos, ausentismo y dificultad para tomar decisiones por parte de los empleados, y esto a su vez, va a ocasionar una disminución en la calidad del servicio que otorga la institución; así como el individuo puede llegar a sufrir un colapso nervioso o alguna enfermedad que le impida trabajar.

La persona que sufre estrés es más sensible a percibir los estímulos que se encuentran presentes en el medio, es decir, los sucesos, situaciones o personas que encontramos en nuestro medio ambiente pueden ser agentes generadores de estrés. Por lo anterior

Lazarus y Cohen en 1977, mencionan diferentes tipos de acontecimientos que son estímulos inductores de estrés ( citado en Lazarus, 1991).

- ❖ **Cambios mayores que afectan a un gran número de personas**, como son los cataclismos, desastres naturales, temblores o huracanes, catástrofes provocadas por el mismo hombre como guerras, encarcelamiento, etc.
- ❖ **Cambios mayores que afectan solo a una persona o a unas pocas**, como lo puede ser la muerte de un ser querido o una amenaza a la propia vida, situaciones que están fuera de control del individuo.
- ❖ **Ajetreos diarios**. La vida del ser humano está llena de situaciones estresantes y como consecuencias de los respectivos lugares que ocupa en la vida, hay ocasiones en que las situaciones son más dramáticas que otras.

Marin y Vargas (2001), dividen a los estímulos inductores de estrés, llamados también estresores en varios tipos: a) físicos, b) individuales, c) psicosociales, d) organizacionales y e) extraorganizacionales

### 1.7.1 Estresores físicos

- a) **Estresores físicos**: son condiciones que afectan primordialmente a nuestro cuerpo, tales como los cambios externos de temperatura, la contaminación ambiental, un choque eléctrico o el ejercicio prolongado, que son percibidos normalmente a través de los sentidos y que producen emociones estresantes.

Entre estos estresores se encuentra la temperatura, el ruido, la iluminación y el aire contaminado que a su vez le exigen al organismo tener una mayor disposición de energía para realizar el esfuerzo necesario para mantener la homeostasis del cuerpo.

### ➤ **Temperatura**

El estrés que se produce al estar en un clima caluroso o frío resulta un problema, no solo para los que trabajan al aire libre si no también para quienes están cerca de hornos, calderas, secadoras, etc. El estrés derivado del calor puede afectar la calidad de las actividades que realizan los trabajadores, ya que estos pierden energía, pues sus cuerpos están sometidos a altas temperaturas, además de un gran ejercicio físico.

Fisiológicamente, el calor excesivo da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, así como mayores demandas de oxigenación y fatiga. Sin embargo, también puede perjudicar la ejecución de tareas que requieren poco esfuerzo mental.

El frío afecta tanto a las tareas físicas como a las psíquicas. Las exposiciones prolongadas al frío constriñen los vasos sanguíneos lo cual reduce el flujo sanguíneo en la superficie de la piel y a su vez reduce la temperatura de todo el cuerpo. Una baja temperatura afecta la ejecución manual. Los extremos de frío influyen psicológicamente sobre los individuos, disminuyendo la motivación y afectando los niveles de energía, originándose un decremento en el desempeño de las actividades.

### ➤ **Ruido**

El ruido excesivo se define como un sonido molesto, ya que impide la concentración en las actividades que se realizan a diario. Existen dos características físicas que son la frecuencia y la intensidad, y dos psicológicas, el tono y el volumen. La frecuencia del sonido (decibel) se basa en el número de vibraciones por segundo de la fuente donde procede. (Schultz, 1985).

El ruido afecta más a algunas clases de trabajadores que a otras y puede ocasionar efectos perjudiciales, ya que sirve como factor de distracción y reduce la eficacia del trabajador cuando trata de realizar la tarea, sin embargo, con el tiempo el ruido pasa desapercibido por el individuo al adaptarse.

Hay ruidos que son irritantes para quien los escucha debido a su intensidad o su estridencia y frecuentemente causan disminuciones en el rendimiento. El ruido prolongado puede ocasionar dos clases de efectos, el orgánico y el psicológico. El primero daña permanentemente al oído interno (provoca sordera) y el segundo se manifiesta en forma de frustraciones que pueden conducir al enojo o a la tensión, también hay disminución del desempeño, dolor de cabeza, nerviosismo, alteraciones en la vida social e insomnio.

➤ **Iluminación**

Un alumbrado inadecuado incrementa el nivel de frustración y de tensión en el individuo, mientras lucha por terminar una tarea bajo condiciones inadecuadas. También puede ser el causante de originar jaquecas y la sensación de tener los ojos cansados, a partir de que las tareas se tornan más difíciles e incluso imposibles de terminar.

➤ **Aire contaminado**

El aire que se respira es nocivo cuando la cantidad de oxígeno se reduce y el bióxido de carbono aumenta. La inhalación de agentes contaminantes como aditivos para pinturas, amortiguadores de incendios, solventes entre otras; puede influir sobre algunos individuos que son altamente sensitivos a las partículas que se encuentran en el ambiente, provocando efectos en la salud y en las actitudes, así como una disminución en la ejecución de la tarea.

## 1.7.2 Estresores individuales

- b) **Estresores individuales:** están asociados al papel que se desempeña y las tareas que se tienen que cumplir en la organización; así como aquellas amenazas que son atribuibles a la reacción interna de la persona. Los estresores individuales que se mencionan a continuación son los roles conflictivos, la sobrecarga de trabajo, ambigüedad del rol y supervisión.

### 1. Roles conflictivos

Los roles conflictivos surgen cuando una situación en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto. Las presiones de rol son el resultado de la combinación de lo que el empleado espera y exige de sí mismo y de otros miembros de la organización.

Los roles en conflicto se clasifican como roles objetivos y subjetivos. Los roles objetivos existen cuando se dan ordenes contradictorias de dos o más personas a un empleado. Y el rol subjetivo inicia cuando un individuo entra en una ambivalencia con lo que piensa y lo que debe realizar.

## **2. Sobrecarga de trabajo**

La sobrecarga de trabajo se refiere al incremento de las actividades que comúnmente se realizan en el empleo. Esta sobrecarga es de dos tipos: la cuantitativa es cuando los empleados perciben que tienen diferentes cosas que hacer, (mucho trabajo o poco tiempo para terminar el trabajo asignado) el otro tipo de sobrecarga es la cualitativa y aparece a partir de que los empleados sienten que carecen de la habilidad para realizar su trabajo.

## **3. Ambigüedad del rol**

El individuo tiene un papel establecido en su trabajo y experimenta ambigüedad del rol cuando existe una confusión respecto al papel que desempeña. Esta confusión puede surgir a partir de los objetivos del trabajo, un ascenso, el enfrentarse a un nuevo jefe, o a un cambio organizacional. Esta ambigüedad va a provocar en el individuo una disminución en la motivación, una menor satisfacción, ansiedad, un bajo nivel de confianza en sí mismo, etc.

## **4. Supervisión**

La responsabilidad que se adquiere al supervisar a otras personas es estresante, ya que con frecuencia se acude a una mayor cantidad de juntas, hay más sobrecarga de trabajo, se incrementan las presiones, se toman decisiones interpersonales desagradables y se presentan roles conflictivos y ambiguos.

Wardwel y sus colaboradores descubrieron que los individuos que asumían niveles significativos de responsabilidad por la gente, tenían una mayor probabilidad de padecer problemas cardiacos, fumar intensamente, así como tener elevados índices de colesterol y una presión alta (citado en Ivancevich, 1989).

### 1.7.3 Estresores psicosociales

- c) **Estresores psicosociales:** Todos los seres humanos pertenecen a un grupo social en donde existen relaciones interpersonales, en las cuales hay hacinamiento o aislamiento. Los grupos son un elemento importante en la estructura de la organización y están integrados por dos o más personas que interactúan y comparten algunos valores, ciertas normas y cierto fin.

Los grupos se dividen en dos, los formales e informales. Los formales son los establecidos por la institución para alcanzar una meta específica y los informales son aquellos en los cuales las personas interactúan dentro o fuera del trabajo.

La falta de cohesión, los conflictos con otros grupos y el apoyo inadecuado que se le proporciona pueden ocasionarle estrés al individuo.

➤ **Falta de cohesión**

Para algunos individuos el formar parte de un grupo cohesivo es importante, ya que la cohesión de un grupo es la unión y la cercanía de los individuos, es decir, deben compartir valores, actitudes, responsabilidades, etc. Cuando no existe cohesión en el grupo, los individuos manifiestan baja moral, desempeño pobre y cambios fisiológicos como puede ser un aumento de la presión sanguínea.

➤ **Conflictos intra e intergrupales**

Los grupos para organizarse coordinan sus acciones y al hacer esto limitan la libertad de algunos miembros y crean conflictos internos. Estos conflictos son intergrupales y tienen tres categorías. a) Conflicto de roles, b) de intereses y c) de interacción.

- a) **Conflicto de roles:** este puede ser relativo o aparente, todo depende de la importancia que le de el sujeto a cada uno de los papeles en conflicto. El conflicto de roles aparece cuando una persona tiene dos o más papeles a desempeñar teniendo diferentes expectativas.

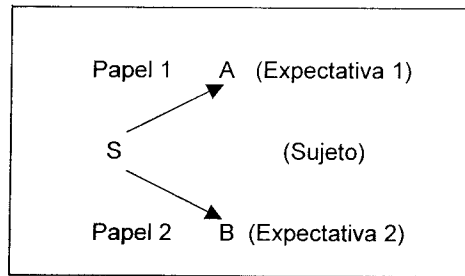


Figura 2. Conflicto de roles (Munné, 1986).

**b) Conflicto de intereses:** para que aparezca este conflicto debe haber un desacuerdo entre los miembros del grupo en cuanto a un problema. El desacuerdo puede ser causado por diferentes percepciones, jerarquía, valores personales o fuentes de información.

**c) Conflicto de interacción:** surge cuando los miembros de un grupo están en oposición por un suceso y se culpan entre sí.

➤ **El conflicto intergrupal**

Los grupos dependen uno del otro para llevar a cabo las tareas programadas. Si un grupo no cumple con lo que le toca realizar el otro no podrá hacer lo que le corresponde y es aquí cuando aparece un alto potencial de conflicto.

➤ **Apoyo inadecuado del grupo**

Cuando el individuo no tiene apoyo por parte del grupo en situaciones de estrés, se incrementan los efectos negativos que el estrés provoca. El individuo no se va a sentir parte del grupo y por lo tanto va a disminuir su optimismo y su satisfacción al no tener con quien compartir las situaciones que le molestan.

## 1.7.4 Estresores organizacionales

**d) Estresores organizacionales** Los estresores de nivel organizacional son inevitables en el trabajo, surgen cuando la organización no logra satisfacer la necesidad que tiene el individuo de pertenecer a un grupo, como son clima organizacional, liderazgo, territorio de la organización, característica de la tarea, tecnología y turnos de trabajo.

### 1. Clima organizacional

El clima indica las características que distinguen a una organización de otra. Como lo son la estructura, la política, la interacción de las personas y las metas de cada organización. El clima de la organización puede conducir a la creación de una forma de trabajo amena o a un estilo de tensión en las tareas laborales que puede causar una crisis laboral.

### 2. Liderazgo

En todas las organizaciones, existe una persona que a menudo ejerce influencia sobre las actividades del trabajo, ésta persona juega el papel de líder. El líder puede ser eficaz o ineficaz, y esto depende del grado de influencia que el líder tenga sobre los empleados (Morales, 1994).

Existen tres tipos de líder: autoritario, democrático y laissez faire. El primero, concede mayor atención a las necesidades de la tarea y descuida las necesidades individuales de los miembros del grupo, se preocupa por lograr máximos resultados a partir de la disciplina y la rigidez. El líder democrático, busca la participación de los miembros del grupo para llegar a un acuerdo entre las necesidades de la tarea y las necesidades individuales y de esta manera lograr el objetivo de la organización. En el liderazgo laissez faire, el líder facilita la información que es necesaria para la toma de decisiones sin hacer valer su autoridad e influencia en el proceso de decisión. Todas las decisiones son tomadas por el grupo.

### 3. Territorio de la organización

El término territorio se refiere a la descripción del espacio personal o al escenario de actividades de una persona, es decir, es el área en la cual la persona trabaja, juega, bromea y piensa. Si el territorio no es apropiado para el desarrollo de las actividades, los empleados van a experimentar tensión y una amenaza para su salud.

### 4. Características de la tarea

Turner y Lawrence hipotizaron un conjunto de atributos que influyen en la relación del trabajo (citado en Ivancevich, 1989). Estos atributos son:

- a) **Variedad:** se refiere al número de actividades que se realizan en el trabajo.
- b) **Autonomía:** libertad que tiene el empleado para desempeñar su trabajo.
- c) **Interacción requerida:** es la comunicación que el empleado necesita tener con sus compañeros cara a cara para realizar el trabajo.
- d) **Interacción opcional:** es la comunicación que el empleado decide tener con sus compañeros.
- e) **Conocimientos y habilidades necesarias:** es el nivel de preparación o experiencia para desempeñar la tarea correspondiente al puesto.
- f) **Responsabilidad:** es el grado de compromiso que obtiene el empleado respecto a la tarea que debe realizar.

### 5. Tecnología

Si la organización cuenta con equipo y material adecuado para la realización del trabajo, el empleado se sentirá satisfecho en el puesto en que se encuentra.

## 6. Turnos de trabajo

El trabajo por turnos puede alterar el ritmo circadiano en los individuos. Los empleados que laboran en las organizaciones donde hay rotación de turnos, sufren una modificación en los ciclos de sueño, vigilia, ritmos fisiológicos y psicológicos.

### 1.7.5 Estresores extraorganizacionales

Muchas personas, pasan la mayor parte del tiempo en el trabajo e involucran su vida personal con su vida laboral.

- e) **Estresores extraorganizacionales** están constituidos por eventos o situaciones ajenas a la vida laboral de la persona, por ejemplo los problemas, conyugales, dificultades económicas, incertidumbre en la política y preocupaciones de la vida. Estos eventos, repercuten en la vida laboral agudizando los estresores del trabajo y propician una disminución en el desempeño.

Dentro de los estresores extraorganizacionales encontramos a la familia, la reubicación, los estresores residenciales y los económicos.

#### ➤ Familia

Algunos de los estresores familiares surgen a partir de relaciones conflictivas donde hay una falta de comunicación, desintegración familiar, enfermedad, problemas económicos, etc. Este tipo de estresores, causan dificultades en el trabajo e insatisfacción laboral, así como poca motivación. Por lo tanto la familia puede contribuir a que un estresor sea desfavorable o favorable y de esta manera lograr que el individuo este satisfecho o insatisfecho con su trabajo.

➤ **Reubicación**

Cuando el empleado y su familia cambian de domicilio, lejos del lugar del trabajo y de la escuela, existe una mayor pérdida de tiempo en el traslado, así como una disminución en las visitas a los antiguos vecinos y amigos por lo que pueden experimentar inseguridad y sentimientos de pérdida.

➤ **Estresores residenciales**

El medio ambiente, la seguridad, los impuestos, el transporte y las vías de acceso, son características que describen la comunidad del individuo y en muchas ocasiones son productoras de estrés. El efecto positivo o negativo de estas características, va a depender de la evaluación que realice el individuo.

➤ **Estresores económicos**

Los aumentos excesivos en alimentos, ropa, educación y gastos médicos han deteriorado el poder adquisitivo de muchas personas, por lo que los individuos se ven obligados a tener dos empleos, para que de esta forma puedan cubrir sus gastos que adquieren.

Al trabajar el individuo en dos lugares diferentes, puede haber una disminución en el tiempo que le dedica a su familia, gasta mayor energía y presenta un menor desempeño en cualquiera de los dos empleos.

Todos los estresores provocan consecuencias y el grado de estas van a depender de que tan amenazante percibe el estresor el individuo. A continuación se mencionarán algunas de las repercusiones del estrés.

## **1.8 Consecuencias del estrés**

El hombre, a lo largo de su vida se enfrenta a situaciones de todo origen, como puede ser la inseguridad, la sobrepoblación, el desempleo, el éxito o el fracaso, la alegría o la pena, acontecimientos de la vida personal o social; también experimenta largos períodos de tensión que en ocasiones producen sensación de angustia, desorientación, miedo, confusión y pánico, afectando al organismo en su totalidad y estas situaciones son

valoradas como estresantes a partir de la experiencia anterior, creencias sobre el yo, el entorno y la disponibilidad de recursos para responder con efectividad, así pues, el hecho de que una persona interprete o no un acontecimiento o situación como estresante, depende de su experiencia previa en situaciones semejantes, de si los recursos de afrontamiento que utilizó en tales ocasiones son utilizados ahora, de si la persona cree que las exigencias de la situación pueden ser satisfechas, y si puede manejar el estrés.

Por lo tanto, el estrés es un proceso de valoración de los acontecimientos perjudiciales, amenazantes o desafiantes, y de evaluación de los recursos disponibles y eficientes para afrontar tales acontecimientos; esto da lugar a respuestas que pueden incluir cambios fisiológicos, emocionales, cognitivos y comportamentales que actúan de alguna forma en el entorno y producen diversos efectos o consecuencias.

Cox en 1978 (citado en Ivancevich, 1989) sugiere una taxonomía de las consecuencias del estrés:

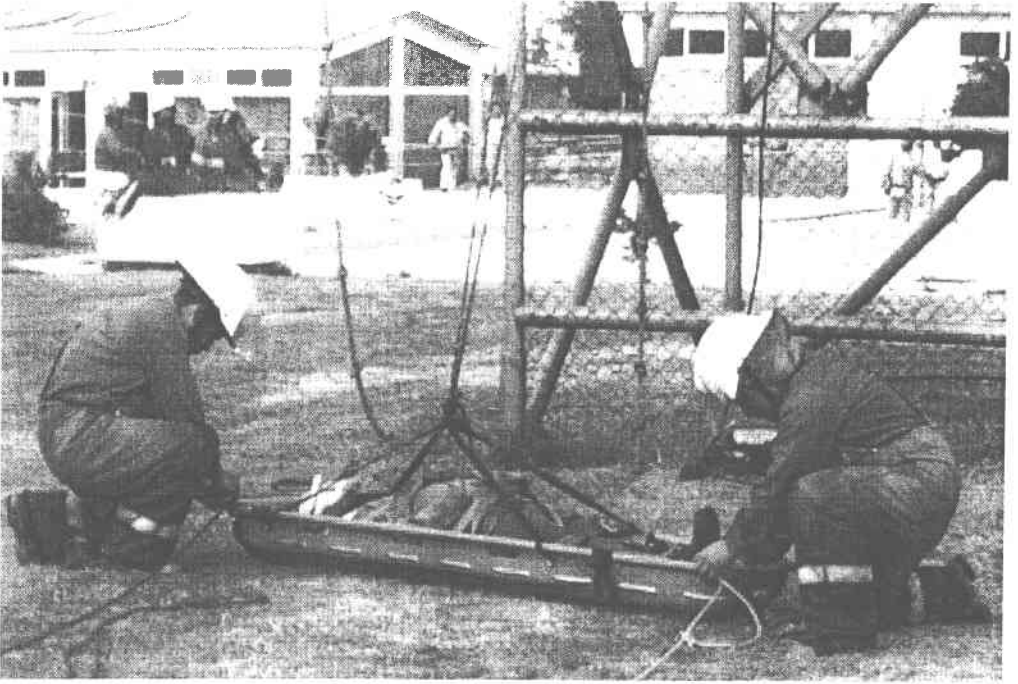
- a) **Efectos subjetivos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad;
- b) **Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebida o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor;
- c) **Efectos cognoscitivos:** incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental;
- d) **Efectos fisiológicos:** aumento de catecolaminas y corticoesteroides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimientos y escozor en las extremidades;

- e) **Efectos organizacionales:** ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

En esta clasificación se mencionan los efectos relacionados con el estrés, pero no siempre el estrés contribuye a la aparición de estos.

Como se menciona en la taxonomía de Cox, el estrés es de gran importancia para el bienestar psicológico del hombre, debido a que constituye un componente básico en la motivación y por ende en la satisfacción; por otra parte, el distrés se encuentra altamente relacionado con el origen de graves problemas de adaptación en el ser humano, puesto que un individuo, incapaz de responder eficazmente a los conflictos derivados de la interacción social cotidiana, puede desarrollar sentimientos negativos así como enfermedades.

En el siguiente apartado se hace mención de las teorías y factores que integran la satisfacción laboral; y como éstos últimos al no ser bien manejados, pueden ser una causa significativa de estrés.



## CAPÍTULO II

# SATISFACCIÓN LABORAL

## CAPÍTULO II

### SATISFACCIÓN LABORAL

#### 2.1 Antecedentes

En siglo XX, la industria trató de aumentar la producción a partir de una selección más eficaz del personal, pero los resultados que se obtienen no son los esperados y la gerencia de las empresas se empezó a preguntar porque no había una alta producción si se llevaba acabo una selección del personal más estricta. Para resolver esta duda, E. Mayo en 1924, realiza las primeras investigaciones en las plantas de Hawthorne enfocándolas a las condiciones de trabajo. Estas investigaciones se basaron en cinco estudios en los cuales se modificaron algunos factores del ambiente laboral y los resultados arrojados fueron casi iguales que bajo condiciones normales.

En 1927 Mayo, Dickson y Roethlisberger continuaron con las investigaciones, donde se trasladaba a las empleadas a una área reducida; en este lugar eran observadas por una persona que registraba con meticulosidad la producción y las condiciones de trabajo, así como, también su estado de ánimo, las actitudes que presentaban, su salud física y sus relaciones entre sí; además se averiguaban los pormenores de su vida privada haciéndoles preguntas en torno a ella. Al concluir la investigación, se comprobó que algunas personas están resentidas con la organización, donde los sentimientos, las actitudes, los estados de ánimo y factores subsecuentes ejercen una influencia decisiva en la producción.

Posteriormente, a partir de los resultados obtenidos en los estudios de Hawthorne, se procedió a continuar las investigaciones con relación al papel que ocupan las actitudes en la producción, y se descubre que el poseer habilidades y conocimientos para el desempeño de la tarea no era tan relevante como se pensaba, ya que los empleados tienen actitudes positivas o negativas respecto a la tarea que desarrollan. Por lo tanto, la motivación que tienen hacia su trabajo es diferente y este hecho repercute en el desarrollo

de las actividades, por lo anterior, el empleado puede estar o no satisfecho con lo que realiza.

- a) Peiró, (1984) investiga las actitudes que los empleados tienen hacia el trabajo y define que la actitud generalizada responde a un modelo tridimensional, que consiste en las dimensiones afectiva, cognitiva y comportamental, las cuales afectan los sentimientos de las personas y repercuten en la realización de sus actividades.
- ❖ La dimensión cognitiva de las actitudes es el conjunto de percepciones, opiniones y creencias que tiene una persona; es decir, los procesos de pensamiento.
  - ❖ La dimensión afectiva o emocional alude a los sentimientos de agrado o rechazo que desarrolla el individuo hacia un objeto social determinado y tiene un carácter de aprendizaje, procedente de la familia, educadores o grupos de afiliación.
  - ❖ Y por último, la dimensión comportamental se refiere a una predisposición a comportarse de cierta forma hacia algo o alguien.

Igualmente García (1998), aclara que no solo de estas dimensiones depende que la actitud de los empleados sea positiva o negativa, sino que también, el grado de autoestima y aceptación de los demás van a intervenir para que las personas tengan satisfacción o insatisfacción en su trabajo.

**a) El grado de autoestima va a depender de las características y peculiaridades del individuo, como pueden ser:**

- El nivel de educación y el puesto de trabajo que debe desempeñar.
- Posibilidad de trabajar no solo en aquello que sabe hacer, sino también en lo que le gusta hacer.
- Al no tener experiencia va a estar más motivado y aportará nuevas ideas porque le interesa aprender, por lo tanto, las tareas a realizar van ser novedosas. Si

cuenta con experiencia, tendrá mayor seguridad en sí mismo lo que le permitirá compartir sus conocimientos aprendidos a lo largo de su vida activa.

- b) Aceptación por parte del grupo de referencia a partir del trabajo que se realiza. Esta aceptación ayuda a la satisfacción personal, a partir de que el individuo se integra positivamente al equipo de trabajo y comprueba que su esfuerzo es valorado. También esta aceptación puede darse, además por parte de grupos externos al mundo laboral; tales como la familia, amistades y vecinos, la cual va a estimular al individuo a que incremente su seguridad.

A continuación se mencionan diversas teorías que tratan de explicar cual es el conjunto de factores o variables que intervienen en la seguridad del individuo y a su vez en la generación de la satisfacción laboral

## **2.2 Teorías de la satisfacción laboral.**

Campelle y Dunnete (cit. Guillén 2000), clasifican las teorías en dos: I) Teorías de contenido, algunas de las más destacadas son: a) jerarquía de necesidades de Maslow, b) teoría de la motivación e higiene de Herzberg y c) la teoría de las motivaciones de Mc Clelland. y II) Teorías orientadas hacia el proceso dentro de las cuales se encuentran a) teoría del establecimiento de metas de Locke, b) teoría de las expectativas o del valor de Vroom y c) la teoría de la equidad de Adams.

**I). Teorías de contenido.** Estas explican los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, reconociendo que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas que dirigen su conducta.

### ❖ a) Jerarquía de necesidades (Maslow, 1954)

Esta teoría sostiene, que el comportamiento es activado por las necesidades básicas que resultan de la privación de las cosas. Por ejemplo, el alimento es necesario para la supervivencia del organismo, si se le priva de éste, se presentará un estado de necesidad (hambre) que motivará un comportamiento de búsqueda de alimentos. Al estar cubierta esta carencia (el logro del alimento) aumenta la satisfacción y reduce el nivel de motivación.

Maslow, (1954) divide las necesidades humanas en cinco categorías, en las cuales existen prioridades, unas más urgentes que otras, por tanto, deben ser satisfechas primero y una vez cubiertas, las siguientes adquieren importancia y se buscará su gratificación. Una necesidad superior no entrará en juego en tanto no esté ampliamente satisfecha la inferior.

Las cinco categorías de esta teoría son:

1. **Necesidades fisiológicas;** son necesidades básicas del organismo para la supervivencia e innatas como la alimentación (hambre y sed), sueño (reposo y cansancio), abrigo (frío o calor), o el deseo sexual (reproducción de la especie).
2. **Necesidades de seguridad;** conllevan aspectos como la seguridad personal, enfermedades, protección de salario, planes de retiro y un ambiente de trabajo seguro; es decir, un medio estable que asegure la integridad de la persona.
3. **Necesidades sociales;** Son las necesidades de relaciones afectivas con otros individuos, se satisfacen mediante amistades y relaciones interpersonales.
4. **Necesidades del ego o de estima de sí mismo,** son satisfechas al ser aceptado por sus semejantes, obteniendo el reconocimiento y respeto por parte de los superiores y compañeros.

5. **Necesidades de autorrealización**, se refieren al sentimiento de haber logrado realizar algún potencial, o hecho algo creativo; es decir, saber cómo y cuánto contribuye su trabajo al del grupo al que pertenece y a los objetivos generales de la institución.

Para Maslow el concepto jerárquico es crítico, ya que sus premisas fundamentales son:

**Nivel A)** El comportamiento de cualquier persona esta dominado y determinado por los grupos más bajos de necesidades no satisfechas.

**Nivel B)** El individuo satisface sistemáticamente sus necesidades, principiando con las inferiores y ascendiendo de acuerdo a la jerarquía.

**Nivel C)** Se dice que el grupo de las necesidades de los niveles A y B son prepotentes, por que prevalecerán sobre las que tienen una posición más alta en la jerarquía.

Esta teoría clásica y popular no ha sido suficientemente refrendada por la investigación, no se han encontrado pruebas para sustentar que las estructuras de las necesidades se organicen de acuerdo con las dimensiones propuestas por Maslow, donde las necesidades insatisfechas motiven y las necesidades satisfechas activen el movimiento hacia otro estrato (Arias, 1981)

Frederick Herzberg se basó en el enfoque de las necesidades de Maslow, para realizar su estudio de las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo; el cual modificó y posteriormente formuló una teoría llamada de los dos factores o de la motivación-higiene.

### ❖ b) Teoría de los dos factores o de la motivación–higiene (Herzberg, 1959)

Por su parte Herzberg hace hincapié sobre las características que tiene el trabajo en sí mismo y sobre su impacto en la satisfacción del obrero. Su postura es que los factores que generan satisfacción producen un comportamiento motivador en el trabajo; es decir, la situación del trabajo cae en dos categorías generales, las responsables de la satisfacción y las responsables de la insatisfacción; solo las primeras pueden motivar la actividad.

1.- **El factor satisfacción – insatisfacción** esta influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción, el trabajo en sí mismo, el avance y el crecimiento laboral.

2.- **El factor insatisfacción – satisfacción** depende de los factores extrínsecos, de higiene, que no son motivadores en sí mismos pero reducen la insatisfacción. Entre estos factores está la política y administración de la organización, la dirección, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo o los salarios, seguridad en el empleo y en la vida personal.

Así como Herzberg interesado en los factores que provocan la satisfacción, David C. McClelland (1962) afirma que los factores que motivan al hombre son grupales y culturales.

### ❖ c) Teoría de las motivaciones sociales de McClelland (1962)

El trabajo de David C McClelland, radica en poner de manifiesto que muchas de las necesidades del individuo son aprendidas durante la infancia en el entorno familiar, así como en el grupo social al cual pertenece, lo que va a determinar que las personas puedan alcanzar otro tipo de necesidades, siempre que las básicas estén cubiertas. La motivación laboral está en función de tres necesidades.

- **De logro o realización.** Es el afán que poseen los individuos para alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según un modelo.
- **De poder.** Es la necesidad que tiene el individuo de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos.
- **De afiliación.** Es el deseo de mantener relaciones interpersonales afectivas, es decir, son personas que disfrutan que se les tenga estimación y evitan ser rechazadas por un grupo social.

Las investigaciones realizadas Atkinson y Feather (cit. Guillén, 2000), llegan a la conclusión de que las personas con mayor motivo de logro, prefieren trabajos con dificultad y riesgo donde el resultado dependa de su propio esfuerzo, y exista una retroalimentación concreta e inmediata sobre su ejecución.

A continuación se mencionan las teorías orientadas hacia el proceso, las cuales se centran en aspectos cognitivos de la motivación a partir de la percepción y evaluación anticipada de una serie de variables, principalmente del ámbito laboral.

**II). Las teorías orientadas hacia el proceso** ponen mayor interés sobre los procesos mentales, mediante los cuales se logra la satisfacción y la ejecución del trabajo; es decir, indican como fortalecer, dirigir y obtener una conducta determinada con la aceptación del individuo para poder lograr una mayor motivación en el trabajo. Dentro de estas teorías se encuentran las siguientes: a) teoría del establecimiento de metas de Locke, b) teoría de la expectativa o del valor de Vroom y c) la teoría de la equidad de Adams.

#### ❖ a) Teoría del establecimiento de metas

Locke desarrolló en 1968 su teoría de la meta profesional, con la que pone de manifiesto que la lucha por alcanzar dicha meta es una de las principales fuentes de motivación. Así el grado de satisfacción de un trabajador se relacionará directamente con el logro de los objetivos alcanzados.

En este modelo se indica que hay cuatro factores que inciden en la motivación y en el comportamiento de los trabajadores:

1. **Determinación de los objetivos que se deseen conseguir.** Cuando estos objetivos están claros se incrementa el desempeño, el rendimiento y la motivación de los colaboradores.
2. **Participación en la determinación de los objetivos.** Cuando se interviene en la fijación de los objetivos de la empresa, departamento o sección correspondiente, es más probable que los trabajadores acepten el reto marcado por la empresa y se identifiquen con los objetivos consensuados.
3. **Dificultad para alcanzar los objetivos programados.** El esfuerzo sirve de aliciente a los trabajadores que crecen ante los posibles obstáculos o problemas. Cuando los objetivos han sido aceptados por los miembros de un equipo, el nivel de desempeño aumenta en proporción a la dificultad de las metas propuestas.
4. **Posibilidad de retroalimentación entre los miembros del equipo de trabajo.** Esta permite intercambiar información entre los miembros del grupo, además de construir por sí solos un motivador altamente positivo.

Locke, (1976) supone que la satisfacción laboral es un concepto global que abarca varias facetas específicas de satisfacción, tales como 1) el trabajo en sí mismo, 2) salario e incentivos, 3) ascensos, 4) sistemas de supervisión, 5) compañeros, 6) reconocimientos de los demás, 7) seguridad, 8) condiciones de trabajo, 9) empresa y dirección. En este sentido, se asume que este conjunto de facetas están articuladas en un concepto integrador denominado satisfacción laboral.

### **1) Satisfacción en el trabajo en sí mismo**

En este factor el grado de satisfacción está en función de lo agradable y variado que resultan las tareas y las actividades del puesto, de la dificultad y cantidad de las mismas, de las oportunidades que ofrecen, de aprender y de obtener éxito, y del control que se tiene sobre el método del empleado para llevarlas a cabo.

### **2) Salario e incentivos**

El dinero es una retribución que da el patrón al empleado por la tarea que desempeña en el trabajo. Con dinero el individuo obtiene alimento, abrigo, ropa, prestigio y poder; es decir, con el dinero el individuo puede cubrir algunas de sus necesidades.

La satisfacción en el trabajo va a depender del significado que el individuo le dé al dinero, por lo tanto no puede predecirse que un incremento en el salario de como resultado una mayor productividad y una mayor satisfacción laboral. La característica más importante y más sutil del dinero es su poder como símbolo; así que el dinero puede significar lo que el individuo desee.

### **3) Ascensos**

El nivel de satisfacción depende de cuántas oportunidades de ascenso existen en la institución. La satisfacción laboral surge a partir del esfuerzo que realizaron los individuos para obtener puestos de mayor jerarquía.

### **4) Sistemas de supervisión**

La satisfacción depende de la consideración que tiene el instructor o guía con los trabajadores respecto a la tarea que deben cumplir; es decir, es la medida en que proporciona recompensas o castigos a los trabajadores. El supervisor tiene una técnica y estilo propio, que modificará de acuerdo al desempeño de cada persona.

### **5) Compañeros**

Se determina la satisfacción por los grados de confianza, cooperación, cohesión y amistad que existe dentro de la institución, con los compañeros, jefes y directivos.

**6) Reconocimiento de los demás**

El reconocimiento está en función de los elogios que reciben los empleados por el buen desempeño en las tareas que deben realizar. Las críticas, las censuras y los reproches recibidos darán como resultado insatisfacción en los individuos y por lo tanto, habrá indiferencia hacia el trabajo.

**7) Seguridad**

La seguridad de un individuo es de tres tipos: física, psicológica y económica. La seguridad física necesita de un ambiente de trabajo que proteja a los empleados de los peligros como los contaminantes atmosféricos, elevados niveles de ruido, radiaciones, etc. La psicológica se refiere a la conservación del empleo, relaciones interpersonales y la rotación de turnos. Por último la seguridad económica requiere del aporte de un salario semanal o quincenal que la institución le proporciona al individuo por las tareas realizadas.

**8) Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo, determinan la satisfacción laboral a partir de que tan óptimas y adecuadas son las condiciones ambientales, como puede ser; la iluminación, temperatura, lugar y horario de trabajo, etc., ya que éstas son circunstancias que facilitan o dificultan la realización de la tarea.

**9) Empresa y Dirección**

La satisfacción o insatisfacción surge a partir del manejo que la institución le da a las políticas que la rigen.

En síntesis Locke señala que para que el individuo tenga satisfacción laboral se deberían cubrir las facetas antes mencionadas.

### ❖ b) Teoría de las expectativas o del valor

Esta teoría establece que las personas toman decisiones a partir de sus expectativas de los premios que acompañarán a determinada conducta. Víctor H. Vroom, en 1964 centró su teoría en tres aspectos.

- a) **La intensidad con la que se busca lograr un objetivo**, puede ser de todo tipo, promoción, posición social, educación, etc.
- b) **La confianza que hay en el comportamiento o rendimiento laboral**, puede servir para alcanzar el objetivo deseado y se espera una recompensa.
- c) **La probabilidad de lograr el objetivo deseado**, no depende solo del individuo sino también de factores externos que no son controlables.

Los tres aspectos que maneja Vroom en su teoría hacen referencia a la orientación afectiva de los individuos hacia el trabajo que realizan. Las actitudes positivas hacia este equivalen hacia la satisfacción laboral y las actitudes negativas hacia el trabajo son sinónimos de insatisfacción.

### ❖ c) Teoría de la equidad

J. Stacy Adams desarrolló en 1965 su teoría sobre el sentimiento de equidad que tiene el individuo. Se basa en la observación que la persona hace de la justa distribución de las recompensas por parte de la empresa, atendiendo a la relación entre lo que el aporta a la organización y lo que recibe como contraprestación de ella. Ante esfuerzos equivalentes puede existir equidad e inequidad.

- **La equidad** se produce cuando existe igualdad de recompensa ante esfuerzos equivalentes.

- **La inequidad** aparece cuando la recompensa obtenida por el logro alcanzado no esta en relación o no es equivalente a las expectativas depositadas, o esta por debajo de lo obtenido por el resto de los compañeros.

La falta de equidad lleva a consecuencias negativas, ya que produce tensiones dentro de los miembros de un equipo y produce insatisfacción.

En las teorías anteriores se menciona que existen diversos aspectos, factores y procesos mentales que influyen en la motivación de los individuos. En el trabajo que sea, el individuo se enfrenta con diferentes factores que pueden ser favorables o desfavorables; estos factores son una fuente de gratificación que van a satisfacer o frustrar algunas de sus necesidades; es decir, la etapa laboral resultará satisfactoria si se cumplen las carencias o en caso contrario, existirá la insatisfacción.

Los factores que influyen en la satisfacción laboral son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia como la edad, inteligencia, permanencia en el empleo, habilidades y conocimientos, personalidad escolaridad y jerarquía; las cuales determinan las características inmutables que posee cada individuo, como se presenta en el siguiente apartado.

### 2.3 Factores psicosociales vulnerables

#### ➤ Edad

En las diferentes culturas la edad constituye un factor biológico, el hombre fórmula ideas sobre la edad, mencionando que la gente joven es más rápida que la gente mayor, más ágil en sus movimientos y aprende más pronto cosas nuevas. Los jóvenes son más arriesgados, son más propensos a ser radicales, más exaltados y menos constantes. En cambio, las personas mayores son mejores en sus juicios, más estables en sus actitudes, y les cuesta mayor trabajo aprender cosas nuevas.

El personal más joven desea obtener una realización personal más completa, pues al tener mayores expectativas, estas son limitadas por sus superiores y a su vez no logran su realización personal, por ejemplo, no pueden tomar decisiones, autoexpresarse o aportar sus conocimientos sin ser reprendidos o ignorados (Schultz, 1985).

En cambio las personas de mayor edad, tenían como metas el sueldo, la seguridad y los ascensos; siendo estas más fáciles de alcanzar que la realización y satisfacción personal. De ahí que el personal más joven se sienta decepcionado al inicio de la carrera laboral ya que sus expectativas son diferentes y no encuentran en su actividad el interés y las oportunidades de asumir responsabilidades.

➤ **Inteligencia**

La inteligencia es un concepto que se refiere a la capacidad cognitiva de una persona para adaptar su comportamiento al logro de un objetivo; y se utiliza para explicar, por qué algunas personas pueden aprender con más facilidad que otras, pues algunas requieren de mayor tiempo para aprender debido a sus habilidades, avance cultural, conocimientos, etc. (Schultz 1985)

Los individuos con un nivel de inteligencia alto, que se encuentran en un trabajo que no requiere de toda su capacidad se van a sentir frustrados y por lo tanto tendrán una insatisfacción laboral.

➤ **Permanencia en el empleo**

Cuando el individuo ingresa a un empleo se encuentra optimista, ya que se esta en la etapa de aprendizaje de nuevas técnicas y hay una adquisición de destrezas, las cuales le van a despertar interés por lo que le parecerá atractivo y tendrá una satisfacción laboral. Al permanecer en el trabajo es frecuente que empiece a desmoralizarse si no recibe pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Al cabo de los años en el mismo puesto, la satisfacción que le da el trabajo empieza a intensificarse nuevamente ya que adquiere suficiente experiencia laboral y reconocimientos de tipo interno y externo.

➤ **Habilidades y conocimientos**

Si a los individuos no se les permite practicar sus destrezas y conocimientos adquiridos en su formación o experiencias anteriores, no van a estar satisfechos. En cambio si tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades que poseen, estarán más contentos en el trabajo. La aplicación de estos conocimientos forma parte de la necesidad de autorrealización que menciona Maslow en la jerarquía de necesidades.

➤ **Personalidad**

Al parecer existe un nexo positivo entre una constante, insatisfacción con el trabajo y el equilibrio emocional deficiente. La inestabilidad emocional trae como consecuencias malestares en la vida del individuo al igual que en su trabajo. Si en este existe desequilibrio también habrá inestabilidad e insatisfacción laboral.

➤ **Escolaridad**

Al tener un mayor grado de escolaridad el individuo podrá aspirar a cargos más altos que aquel que tenga un grado menor. Schultz (1985), menciona que cuanto más alta sea la jerarquía de un cargo, mayor será la satisfacción. Los altos mandos tienen más gusto por su trabajo que los medios mandos y estos tienen mayor oportunidad de atender sus necesidades motivadoras, mayor autonomía, interés y responsabilidad que los subordinados.

➤ **Jerarquía**

Cuanto más alta sea la jerarquía de un cargo que ocupa un individuo, mayor será la satisfacción. Los ejecutivos muestran más gusto por su trabajo que los supervisores, y estos, a su vez, más que sus subordinados.

En estudios que se han realizado, se ha probado que la satisfacción varía según los diversos tipos de ocupación; es decir, los individuos que desempeñan cargos técnicos, profesionales y administrativos tienen una probabilidad de 1 en 10 de sentirse descontentos. Y las ocupaciones que procuran mayor satisfacción son la fabricación, la prestación de servicios y la venta, pues la probabilidad es de 1 en 4.

Como se observa en este capítulo, existen diversos factores y características que si no se les pone el debido cuidado y atención, van a influir negativamente en la satisfacción laboral y en la calidad de vida del individuo, provocándole estrés y desmotivación, que con el tiempo repercutirán afectando las actividades laborales y posteriormente la organización y la sociedad.

Por lo anterior, en el siguiente capítulo se mencionarán los elementos que integran la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), así como las repercusiones que ésta tiene dentro del núcleo familiar e individual.



## CAPÍTULO III

### CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

## CAPÍTULO III

### CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

#### 3.1 Antecedentes

La expresión Calidad de Vida es de origen reciente; se pone de moda en los últimos 20 - 25 años. Se difunde y alcanza popularidad a través de los debates y publicaciones de temática general (periódicos, revistas, etc.), fundamentalmente en relación con problemas de contaminación ambiental, y el deterioro de las condiciones de vida provocados por la industrialización incontrolada.

La calidad de vida comprende tanto la satisfacción material de las necesidades como los aspectos relacionados con el desarrollo personal, la autorrealización y un ecosistema equilibrado; así como también cubre áreas concretas de la vida: trabajo, familia, salud, seguridad, etc.

El trabajo es una de las facetas importantes en la vida de las personas, no sólo porque gran parte del tiempo la dedican a actividades laborales, sino porque gracias a él, las personas obtienen una serie de compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales, y logran desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad; además el trabajo contribuye a la creación de bienes y servicios, siendo un factor importante para que el individuo logre su satisfacción laboral y por ende logre su bienestar, (Peiró, 1997)

La actividad laboral, tiene un lugar importante en las organizaciones formales que son las que tienen una estructura definida, en las cuales se les asignan roles a las personas, distingue niveles jerárquicos, establece horarios y determina las actividades a realizar, así como las condiciones en las que se han de llevar a cabo, el uso de tecnologías y los recursos disponibles para ello, de tal forma que se logren los objetivos perseguidos de la manera más eficiente. Por lo tanto, la realidad laboral es muy diversa y mientras en algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo personal, en otros las condiciones son tales que no está garantizada la satisfacción de las necesidades del individuo.

Es por ello, que se origina una mayor o menor calidad de vida en el trabajo a partir del entorno, y de las propias experiencias que tiene cada persona.

Los investigadores se preguntan por qué el nivel de vida en los mineros ingleses era deficiente, tanto en su vida cotidiana como en la laboral?. Y es así, como inicia Trist y sus colaboradores en la década de los 50 un estudio en Inglaterra en el Instituto de Tavistock de Relaciones Humanas, donde plantean que la organización se concibe como un sistema socio-técnico estructurado sobre dos subsistemas.

- 1) **El subsistema técnico:** comprende las tareas que van a desempeñarse, las instalaciones físicas, el equipo y los instrumentos utilizados, las exigencias de la tarea, los servicios, y las técnicas operativas, el ambiente físico y la manera como está dispuesto, así como la duración de las tareas.

El subsistema técnico cubre la tecnología, el territorio y el tiempo, además, es responsable de la eficiencia potencial de la organización.

- 2) **El subsistema social:** comprende a los individuos, sus características físicas y psicológicas, las relaciones sociales entre los encargados de la ejecución de la tarea, así como las exigencias de la organización tanto formal como informal en la situación de trabajo. El subsistema social transforma la eficiencia potencial en eficiencia real.

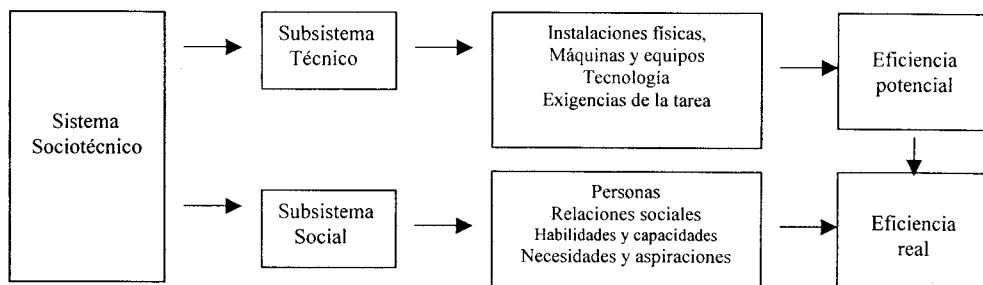


Figura 3. Modelo Sociotécnico de Tavistock, 1960.

Durante la década de los años 70's en Alemania Occidental, comenzó a tener importancia la Calidad de Vida en el Trabajo, ya que la estructura de las organizaciones y sus actividades estaban siendo modificadas con la introducción de programas que llevan a la toma de decisiones conjuntas entre empleado y patrón. Y en septiembre de 1972, se celebró la Conferencia Internacional sobre la Calidad de Vida en el Trabajo cuando se reunieron investigadores y dirigentes de empresas con objeto de analizar las perspectivas futuras con relación a ésta y señalar claramente el punto de partida del movimiento. Posteriormente a la celebración de la Conferencia, se fusionaron los conceptos que se conocían como armonización en el trabajo, reestructuración de las tareas, reforma del trabajo y los sistemas socio-técnicos en un solo concepto que ahora se le conoce como Calidad de Vida en el Trabajo (CVT).

A continuación se citarán algunos de los conceptos propuestos por diferentes autores que han investigado el tema.

En 1972, Dalkey, (cit. Arias, 1981) menciona que la Calidad de Vida esta dada por el grado de satisfacción con la vida, el sentido de bienestar o la felicidad experimentada por una persona.

Para Walton (1974), la Calidad de Vida en el Trabajo, es el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que constituye la salud económica de la organización.

Por otra parte, en 1982 Bergeron, considera que la Calidad de Vida en el Trabajo, es la aplicación concreta de una filosofía humanista, a través de la introducción de métodos de participación, con intención de modificar uno o varios aspectos del entorno del trabajo, para crear una situación nueva más favorable para la satisfacción de los empleados de la empresa.

En 1982, Peón nos describe a la Calidad de Vida en el Trabajo, como una metodología de cambio organizacional caracterizado por varios aspectos;

- Colaboración entre los sindicatos y la dirección de las organizaciones y ambas partes buscan los aspectos que les beneficien.
- Los obreros y los empleados participan activamente en la toma de decisiones.
- Las personas y la tecnología se integran generándose así un acoplamiento entre los sistemas técnico y humano.
- Existe un proceso de cambio permanente.
- Los recursos son aprovechados óptimamente mediante capacitación constante, mejora de los sistemas operativos e informáticos, para mantener el equilibrio entre las necesidades de la organización y las de los colaboradores.
- Mejora continua de los servicios o productos elaborados de los cuales el trabajador se siente orgulloso.

Para Turcotte (1986), el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo, es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico o psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total. Y los principales elementos que componen o afectan la CVT son: Naturaleza de la tarea, entorno de la tarea, características del individuo, factores demográficos y espaciotemporales y satisfacción frente a la vida en general.

#### **1. Naturaleza de la tarea.**

- a) Variedad de las habilidades
- b) Identidad de la tarea
- c) Importancia de la tarea
- d) Autonomía
- e) Retroalimentación técnica (tarea propiamente dicha)
- f) Retroalimentación social (superiores y colegas)
- g) Relaciones sociales

**2. Entorno de la tarea.**

- a) Físico: temperatura, ruido, luz, etc.
- b) Social: Colegas, superiores, etc.
- c) Organizacional: Estructura, políticas, etc.

**3. Características del individuo.**

- d) Fuerza de la necesidad de desarrollo
- e) Motivación potencial
- f) Motivación interna
- g) Satisfacciones específicas

El autor no es del todo claro al definir con precisión los factores demográficos, factores espaciotemporales y la satisfacción frente a la vida en general; posiblemente por cuestiones de traducción se perdió la claridad de dichas definiciones.

Pérez en 1990, realizó una recopilación de los diferentes conceptos y define la Calidad de Vida en el Trabajo como “ el nivel de lo favorable o desfavorable del ambiente de trabajo para una persona, e implica satisfacción y cumplimiento de necesidades, previsiones, requisitos, promesas y expectativas para mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico, con el propósito de lograr un equilibrio entre las esferas familiar, social, laboral e individual y al mismo tiempo lograr un comportamiento funcional como clave para una mayor productividad ”.

A continuación se mencionan diferentes elementos que integran la CVT, mencionados por diferentes autores.

I. En 1971, Lawler y Hackman proponen cuatro elementos centrales que incrementan la Calidad de Vida en el Trabajo.(cit. Alarcón, 1988)

- **Variedad en el trabajo.** Permite a los empleados realizar diversas actividades que frecuentemente requieren habilidades diferentes, está variedad es vista por los empleados como un reto, debido a las actividades que involucra.
- **Identidad con la tarea.** Permite a los empleados formar parte en todo un proceso para que aprecien el resultado final.
- **Significado con la tarea.** Se refiere a la forma en la que el trabajador percibe el impacto que tiene su trabajo sobre la gente; es decir, lo importante es que crea que lo que esta haciendo es algo valioso para la organización y la sociedad.
- **Autonomía.** Da a los empleados control sobre sus propios asuntos.
- **Retroinformación.** Es la información que reciben los trabajadores por su desempeño.

Posteriormente Hackman y Oldman (1987), afirman que hay tres estados psicológicos para que el individuo sea productivo en el trabajo.

1. El carácter significativo experimentado en el trabajo,
2. Responsabilidad por los resultados del trabajo y,
3. Conocimiento de los resultados reales de las actividades laborales.

Cuando estos tres estados están presentes, los individuos experimentan un intenso deseo interno (motivación) para ser productivos en el trabajo.

II. Alarcón (1988), considera a los siguientes elementos como los que conforman parte de la CVT.

- **Satisfacción:** la meta del individuo es sentirse satisfecho en su empleo y de no sentirse así, se cambiará de éste o modificará la estimación que tiene del mismo; esto indica, que la insatisfacción es un estado transitorio que debe transformarse para lograr la satisfacción. Si el individuo se siente satisfecho en su vida privada, encontrará una compensación en su trabajo, si sucede lo contrario, encontrará compensaciones en el hogar a través de sus pasatiempos preferidos, actividades sociales, etc.
- **Autonomía:** es la libertad de que dispone el individuo para decidir sus conductas de acuerdo con sus propios preceptos y valores, y enfrentar sus responsabilidades en ese aspecto.
- **Identidad:** si un trabajador o un grupo de trabajadores es responsable de una parte completa de un producto, se encuentra en mejores condiciones para evaluar su aportación al producto terminado y lo puede identificar con más facilidad, así como identificarse él mismo con el producto. En cambio, si existe una división muy marcada de las tareas, el trabajador difícilmente podrá visualizar su contribución en el producto terminado y en los objetivos de la organización.
- **Retroalimentación:** es la información sobre el rendimiento en el trabajo y el nivel de logros de los objetivos determinados; se puede considerar como el apoyo que recibe el individuo o el respeto y la apreciación en cuanto a su contribución para el logro de los objetivos.

### 3.3 Repercusiones de la CVT en el núcleo familiar

Por medio del trabajo el individuo obtiene ingresos, desarrolla su competencia y habilidades manuales, intelectuales y sociales, esto le permite realizarse y aspirar a una vida exitosa tanto individual como familiar. Pero debe realizar concesiones entre el trabajo y la familia, si no lo hace, se origina una tensión, que repercute en las relaciones interpersonales haciéndolas discrepantes y conflictivas. Esto ocasiona que tanto el individuo como la familia experimenten una aguda transformación, es decir, sufren desequilibrios al existir la falta o ausencia de algunos de los padres, los problemas económicos y conyugales. Al percibir un menor ingreso, el padre se ve en la necesidad de trabajar más tiempo o conseguir otro empleo para que pueda proporcionarle a su familia cierta comodidad. El individuo (esposo o padre) al estar mayor tiempo en el trabajo, descuida o dedica poco tiempo a los quehaceres domésticos y a la crianza de los hijos; también, hay poca dedicación psicológica a la familia y no hay ninguna disposición a interrumpir el empleo para estar con los hijos o esposa.

Como se mencionó anteriormente, las principales causas de la tensión entre la familia y el trabajo no solo son las relacionadas con las exigencias familiares, sino que también el trabajo mismo influye; es decir, la mayoría de tiempo que el individuo no esta en su hogar lo pasa en el trabajo; el cual también produce ciertas presiones como la necesidad de adquirir nuevas destrezas laborales, el tener un empleo monótono, no tener autonomía en el trabajo, el no recibir el salario adecuado para solventar las necesidades familiares, no tener apoyos suficientes por parte de la familia ni de los compañeros; así como tampoco contar con una retroalimentación adecuada; estas y otras causas van a influir negativamente en la satisfacción del individuo y por lo tanto, va a carecer de una adecuada calidad de vida laboral.

Por la situación económica y cultural en la que se encuentra el país, las esposas se ven forzadas a salir a trabajar y a su vez buscan superarse, ya que los ingresos que obtienen sus esposos no son suficientes para gozar de los servicios y comodidades a las que aspiran. Los ingresos insuficientes y el poco tiempo dedicado a los hijos, provocan el fenómeno de la migración y la desorganización familiar, los jóvenes ya no estudian y se

dedican a trabajar. Las familias están faltas de afecto y el que hay, es poco demostrado o limitado por los padres cuando están en casa. (Friedman, 2001)

Años atrás nuestra cultura había insistido en el éxito profesional de los hombres, y la misma sociedad estimulaba al hombre a triunfar en su carrera, en cambio a las mujeres se les inculcaba la conservación de las relaciones interpersonales así como el cuidado de la casa y la crianza de los hijos; lo cual conducía a los individuos a poner mayor interés en su trabajo para que sus esposas estuvieran el mayor tiempo posible en su hogar. En la actualidad hay hombres que relacionan el estereotipo de la masculinidad con ganar dinero, tener poder, una buena posición social, y aún tienen la creencia que la mujer no tiene oportunidades de desarrollo profesional. Por esto a los individuos les cuesta mucho más trabajo hacer concesiones entre el trabajo y la familia ya que para él ambas son importantes. (Friedman, 2001)

Lo mencionado anteriormente nos indica que el individuo al no tener una CVT adecuada, se va a ver afectado por factores de todo tipo que van a incrementar el estrés y por lo tanto la insatisfacción laboral, dando como resultado la disfuncionalidad en el ámbito individual, familiar, laboral y psicosocial. Por esto es de suma importancia que las organizaciones le presten mayor atención a los elementos que integran la Calidad de Vida en el Trabajo.



## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1 Planteamiento del problema

¿Existe relación entre el nivel de estrés, la satisfacción laboral y la permanencia en el empleo en los bomberos del Estado de México y del Estado de Hidalgo?

#### 4.2 Objetivos

- a) Determinar los niveles de estrés que tienen los bomberos del Estado de México y del Estado de Hidalgo.
- b) Determinar diferencialmente si el estrés influye en la satisfacción laboral en los bomberos del Estado de México y del Estado de Hidalgo.
- c) Establecer la relación del estrés con la permanencia en el empleo en bomberos del Estado de México y del Estado de Hidalgo.
- d) Establecer la relación del estrés con la satisfacción laboral y la permanencia en el empleo en el Cuerpo de bomberos en el Estado de México y en el Estado de Hidalgo.
- e) Establecer la diferencia entre los niveles de estrés, la satisfacción laboral y la permanencia en el empleo de bomberos del Estado de México y del Estado de Hidalgo.

#### 4.3 Preguntas de investigación

- a) ¿ El nivel de estrés en los bomberos está relacionado con la satisfacción laboral?
- b) ¿ El nivel de estrés en los bomberos está relacionado con la permanencia en el empleo?
- c) ¿ Que efecto tiene el nivel de estrés en la satisfacción laboral en los bomberos?
- d) ¿ Que efecto tiene el nivel de estrés en la permanencia en el empleo de bomberos?
- e) ¿ Cuáles de las ocho escalas que contiene el SWS-Survey son más vulnerables en los bomberos?

#### 4.4 Variables

- Estrés
  - ✓ Estrés personal
  - ✓ Estrés social
  - ✓ Estrés en el trabajo
- Apoyo
  - ✓ Apoyo personal
  - ✓ Apoyo social
  - ✓ Apoyo en el trabajo
- Salud Mental
  - ✓ Buena salud mental
  - ✓ Salud mental pobre
- Satisfacción Laboral
- Permanencia en el empleo
- Municipios del Estado de México (Naucalpan, Ecatepec y Tlalnepantla) y del Estado de Hidalgo ( Pachuca y Tulancingo).

#### 4.5 Definición de variables

**Estrés:** relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Lazarus R.1986).

**Satisfacción laboral:** sentimiento de bienestar o de conjunto (satisfacción o descontento ante cada uno de los componentes de su empleo) es decir, sentimientos placenteros respecto a cada faceta del empleo (Davis y Newstrom 1988).

**Permanencia en el empleo:** laborar por un tiempo prolongado (de 0 a 3 años; de 3 a 5 años, de 5 a 10 y más de 10 años) en un mismo trabajo.

**Salud mental deficitaria:** Estos reactivos indican los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y una conducta socialmente inadecuada. (Gutiérrez y Ostermann, 1994)

**Buena salud mental:** Refleja los comportamientos en un individuo optimista, positivo, relajado, ecuánime quien mantiene una alta autoestima, buena salud y una actitud y porte apropiado con los demás. (Ibidem).

**Estrés en el trabajo:** Incluye factores de estrés en el lugar de trabajo debidos a la naturaleza del mismo, a las condiciones del trabajo, a los conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz y a los conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización. (Ibidem).

**Apoyo en el trabajo:** Son las condiciones del trabajo que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables. (Ibidem).

**Estrés personal:** Refleja la disposición individual y comportamientos que incluyen emociones que generan culpa, fracasos, ineffectividad y comportamientos socialmente inapropiados. (Ibidem).

**Apoyo personal:** Es la disposición individual y comportamental consistente en actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de la vida (buenas estrategias de afrontamiento de los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de si mismo en su propia situación de vida. (Ibidem).

**Estrés social:** Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo e incluye condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras etc.(Ibidem).

**Apoyo social:** Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo, que incluye relaciones compatibles, útiles y satisfactorias, además de condiciones de vida confortables y protegidas. (Ibidem).

#### **4.6 Población**

Bomberos que trabajan en los estados de México (municipios de Naucalpan Ecatepec y Tlalnepantla) y del Estado de Hidalgo (Pachuca y Tulancingo).

#### **4.7 Muestra**

El método de muestreo utilizado es no probabilístico. comprende 237 bomberos mayores de 18 años. La muestra quedo con 44 de Naucalpan, 52 de Ecatepec, 46 de Tlalnepantla, 62 de Pachuca y 33 de Tulancingo.

#### **4.8 Tipo de estudio**

Estudio correlacional transversal. Este tipo de estudio recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández S., 2000)

#### **4.9 Escenario**

Instalaciones de las estaciones y subestaciones de Bomberos de cada uno de los Municipios.

#### **4.10 Instrumentos**

a) Escala para medir el nivel de estrés SWS – SURVEY (México), de Gutiérrez y Ostermann (1994). Es una encuesta de estrés y salud mental que esta compuesta de 200 reactivos, distribuida en ocho escalas y cada una de estas formada por 25 reactivos. Tres de las escalas son aspectos negativos: estrés en el trabajo (ET), estrés personal (EP), estrés social (ES); tres positivos: apoyo en el trabajo (AT), apoyo personal (AP), apoyo social (AS) y las dos escalas restantes evalúan la salud mental: buena salud (BS) y salud mental deficiente (SP). Las ocho escalas que forman el SWS- Survey tiene una confiabilidad (alfa de Cronbach) de .928.

b) Baumánometro: Instrumento para medir la presión arterial.

c) Índice de Satisfacción Laboral \* 66 elaborado por Galicia Téllez y Hernández Arreola (2000), cuenta con 66 reactivos los cuales se distribuyen en cuatro dimensiones. "Evaluación Institucional del personal", "Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal", "Comunicación", y "Salud y condiciones laborales". Este instrumento tiene una confiabilidad (Alfa de Cronbach) de .953.

#### **4.11 Procedimiento**

Las aplicaciones de los instrumentos se realizaron durante el horario y lugar de trabajo, en grupos pequeños de bomberos pertenecientes a municipios de los dos estados considerados (México e Hidalgo). A los participantes se les proporcionó de forma inicial el instrumento para medir el estrés y posteriormente el de satisfacción laboral. Se les dieron las instrucciones correspondientes y de una manera independiente se procedió a registrar la presión arterial de cada una de los bomberos.

#### **4.12 Análisis estadístico de datos**

Se utilizó Estadística Descriptiva, Alfa de Cronbach, Análisis Factorial de Varianza (ANOVA), Prueba Post Hoc (Tukey), y Correlación de Pearson.

Se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 9.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en esta investigación.



CAPÍTULO V

RESULTADOS

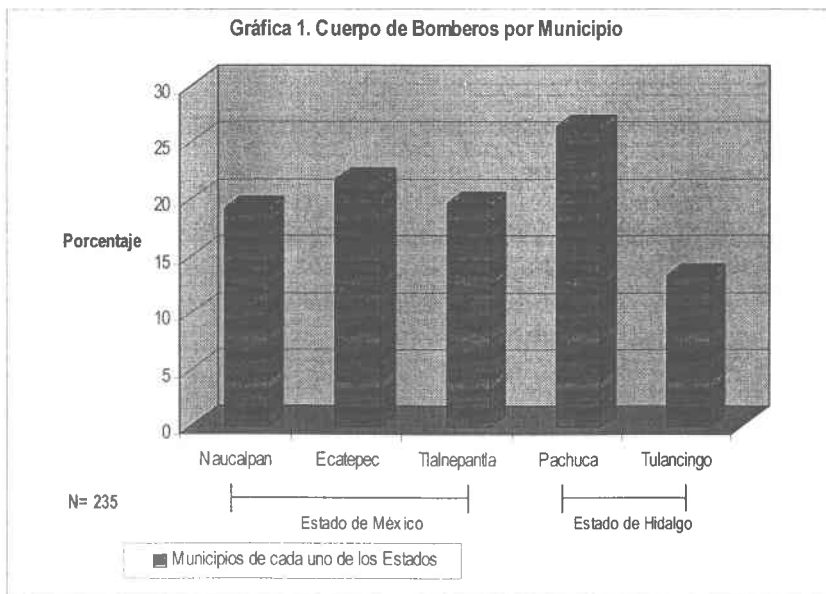
## CAPÍTULO V

### Resultados

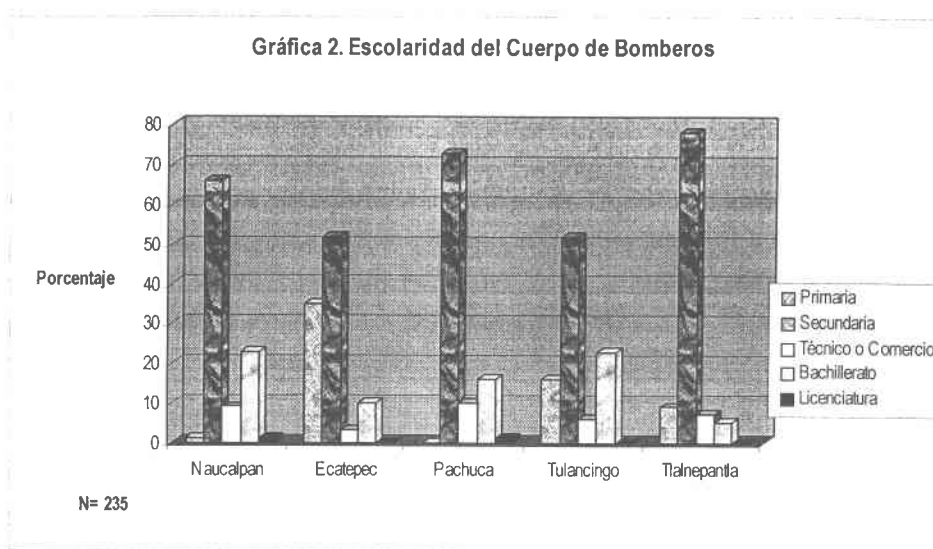
Se muestra la estadística descriptiva en forma de gráficas de la población general, así como los resultados de las medias de los puntajes totales por escala de cada uno de los instrumentos y su correlación.

#### 5.1 Estadística Descriptiva por Municipios

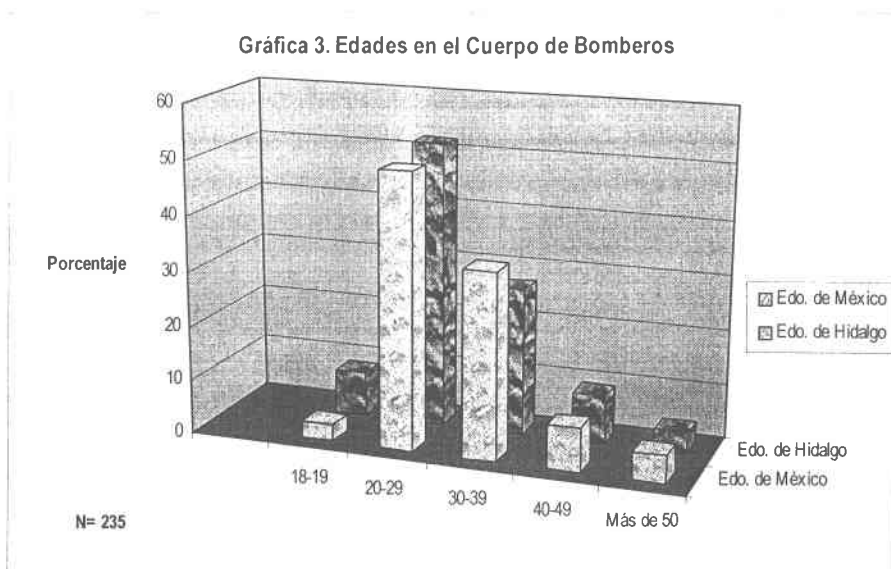
La gráfica 1, describe el porcentaje de personas con que cuenta el H. Cuerpo de Bomberos en cada estado, divididos en municipios. Al inicio de la investigación, participaron 237 sujetos, de los cuales solo fueron tomados en cuenta 235, al anularse dos de los instrumentos por no estar completos. La gráfica muestra que existe un mayor número de bomberos en Pachuca, a diferencia de Tulancingo donde hay un menor número de ellos. Naucalpan y Tlanepantla son los municipios que cuentan casi con la misma cantidad en comparación con Ecatepec.



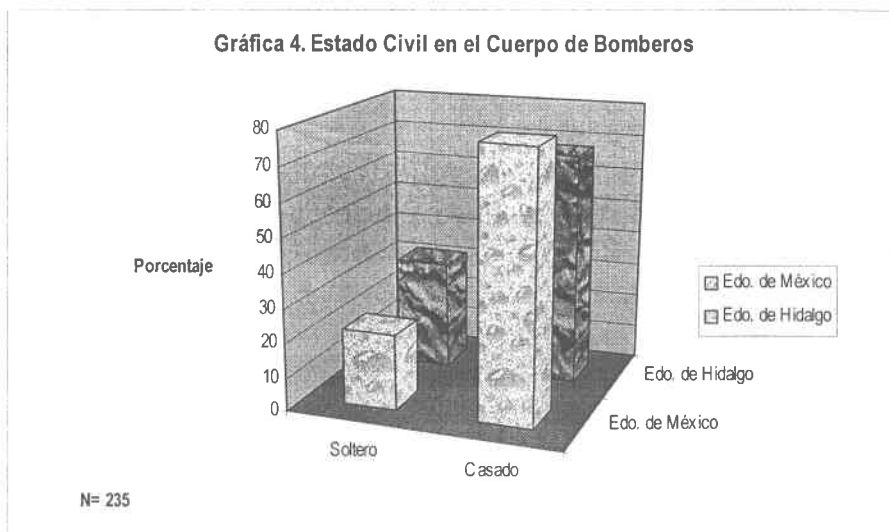
La gráfica 2, describe la escolaridad de la población y se puede observar que el nivel de secundaria es el más sobresaliente en todos los municipios (Naucalpan con un 66%, Ecatepec con 52%, Pachuca con 73%, Tulancingo con 52% y Tlanepantla con un 78%). Ecatepec es el único municipio que además presenta mayor porcentaje en el nivel primaria de 35% y los municipios que cuentan con una mayor instrucción son Naucalpan, Tulancingo y Pachuca con 24%, 23% y 17 respectivamente.



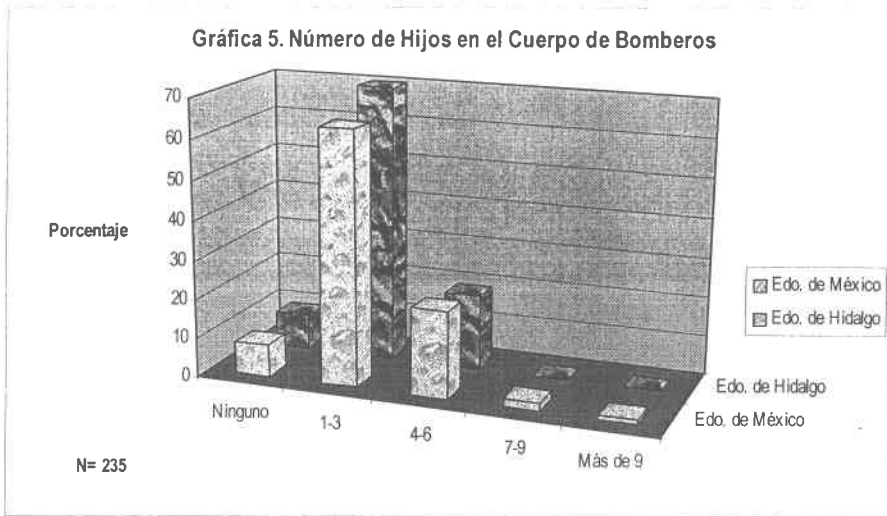
La gráfica 3 nos muestra los porcentajes de edades en la población de bomberos. Siendo la edad de 20-29 años donde se concentra la mayor parte de la población con (50%), en el Estado de México y (52%) en Hidalgo. Seguida por los de 30-39 con (34%) y (27%) respectivamente. Hay un menor número de bomberos entre las edades de 18-19 que solo tienen (3%) en el Estado de México y (8%) en Hidalgo, y (9%) en más de cincuenta años. La edad de 40-49 solo tiene (17%) por los dos estados.



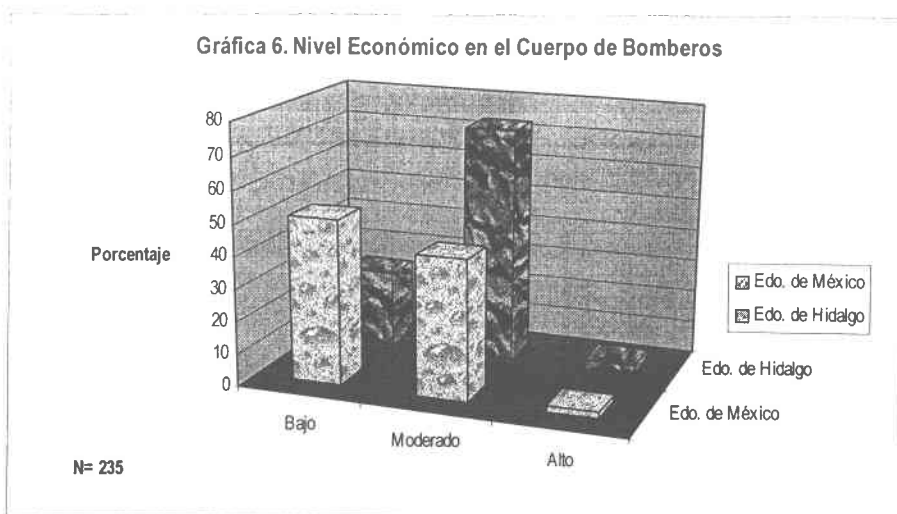
En la gráfica 4 se observa que en el Estado de México hay mayor porcentaje de personas casadas (78%), seguidas por las solteras (22%); y en el caso del Estado de Hidalgo hay (68%) de personas casadas y (32%) son solteras.



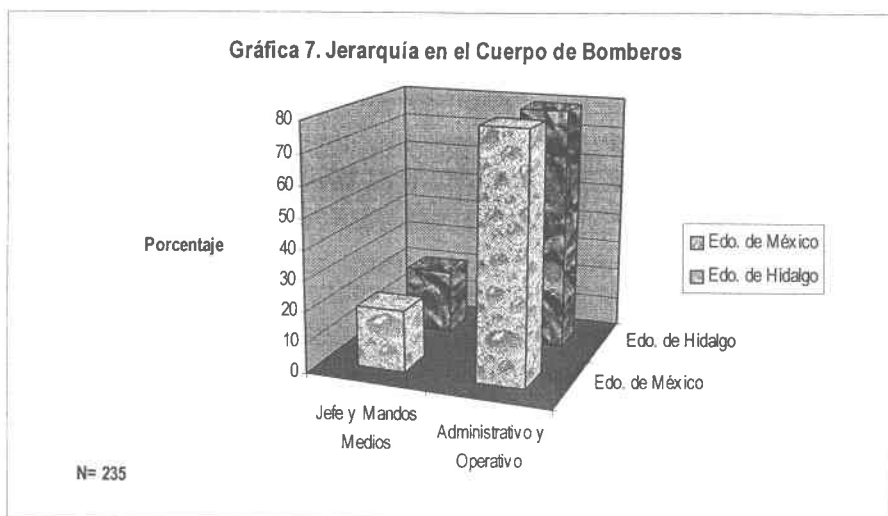
La gráfica 5 muestra que la mayoría de los bomberos en los dos estados tiene de 1 a 3 hijos. El porcentaje para el Estado de México es (64%) e Hidalgo (70%), seguido por los de 4 a 6 hijos con (62% y 19%) respectivamente. Hay 8% de personas que no tienen hijos del Estado de México y (9%) de Hidalgo.



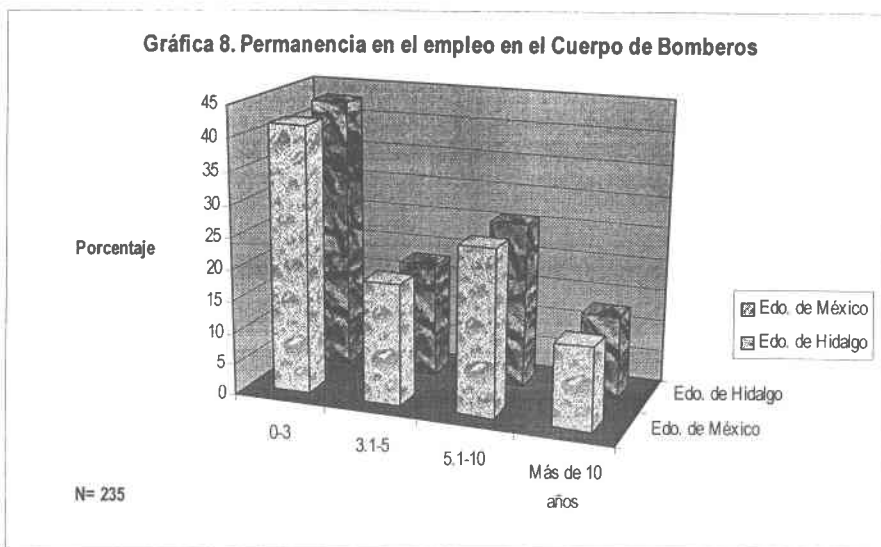
En la gráfica 6 se pueden observar los porcentajes respecto al nivel económico que tiene el Cuerpo de bomberos de los estados con los que se trabajó. Los niveles que predominan en la población de bomberos es el moderado con (43%) en los tres municipios del Estado de México, y (73%) en el Estado de Hidalgo y el nivel bajo con (51%) en México y (24%) en Hidalgo; también existen personas que consideran que su nivel económico es alto con (2% y 3%) respectivamente en cada uno de los estados.



La gráfica 7 describe la jerarquía de la población de bomberos. El mayor porcentaje esta representado por el nivel administrativo - operativo con (80%) en el Estado de México y (79%) en el Estado de Hidalgo; y la jerarquía que corresponde a jefes y mandos medios con un (20%) y (21%) respectivamente.

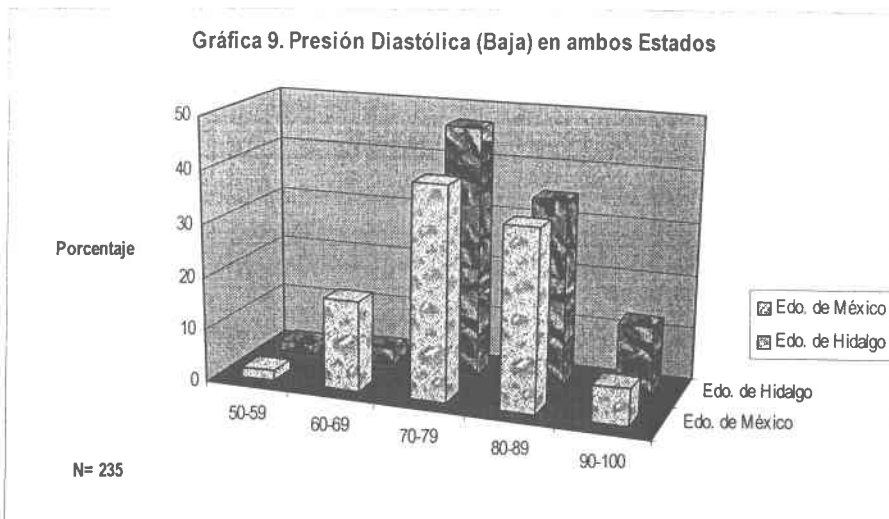


En la gráfica 8 se indica el porcentaje respecto a la permanencia en el empleo de los dos estados. Tanto en el estado de México como en el estado de Hidalgo, el porcentaje más alto es de 0 a 3 años con (42%) y (43%) en cada uno respectivamente, seguido de los 5 a 10 años con (26%) para el primero y (26%) para el segundo, continuando con los de 3.1 a 5 años con (19%) para el estado de México y (18%) para el estado de Hidalgo; y por último los bomberos con más de 10 años tiene un porcentaje de (13%) cada uno.

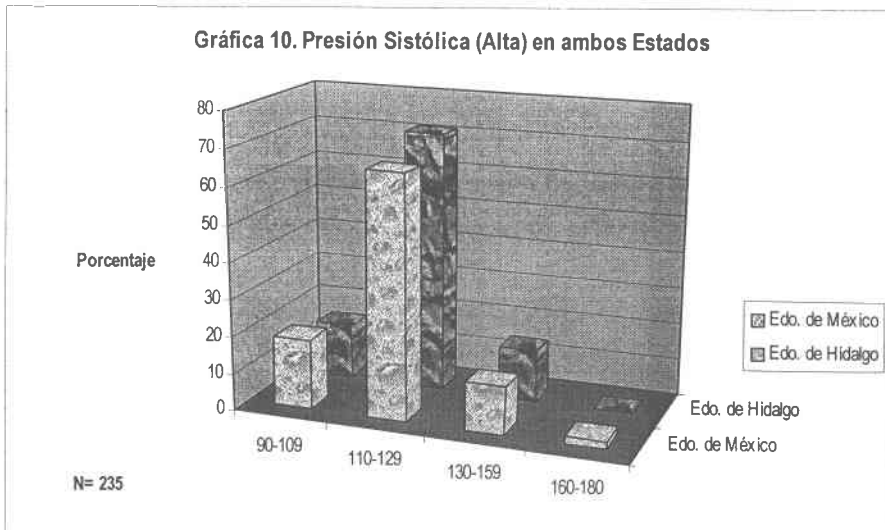


La gráfica 9 indica el porcentaje de la presión arterial (diastólica) en el Cuerpo de Bomberos de cada uno de los estados en los que se trabajó.

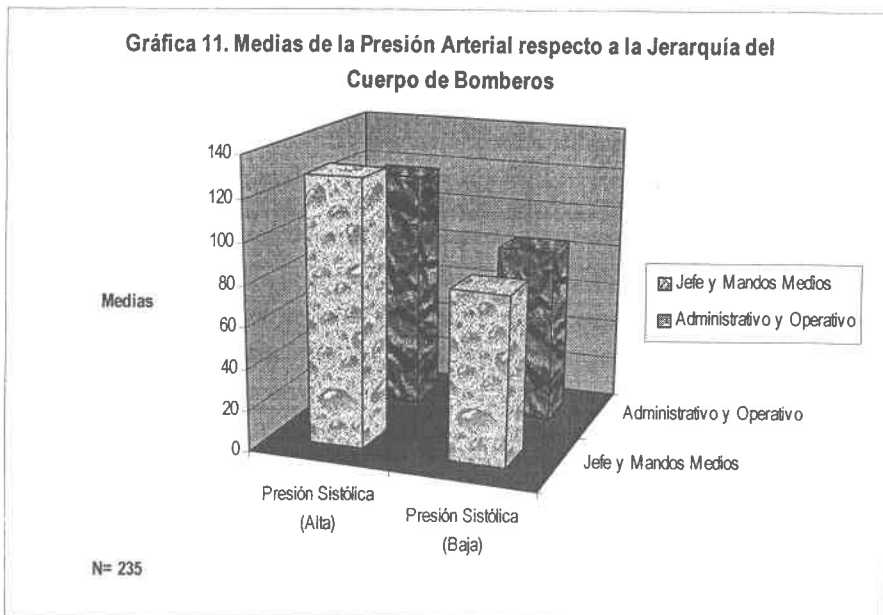
En ella se observa que en el rango de 50-59 la presión diastólica solo tiene un 2% en ambos estados; en el siguiente rango 60-69 hay (17%) en el estado de México y (3%) en Hidalgo; en el de 70-79 hay un porcentaje de (40% y 47%) respectivamente el cual es el más alto. Por último el rango que va de 80-89 le corresponde un porcentaje de (34% y 35%), así como al de 90-100 es (7%) para el estado de México y (13%) para el estado de Hidalgo.



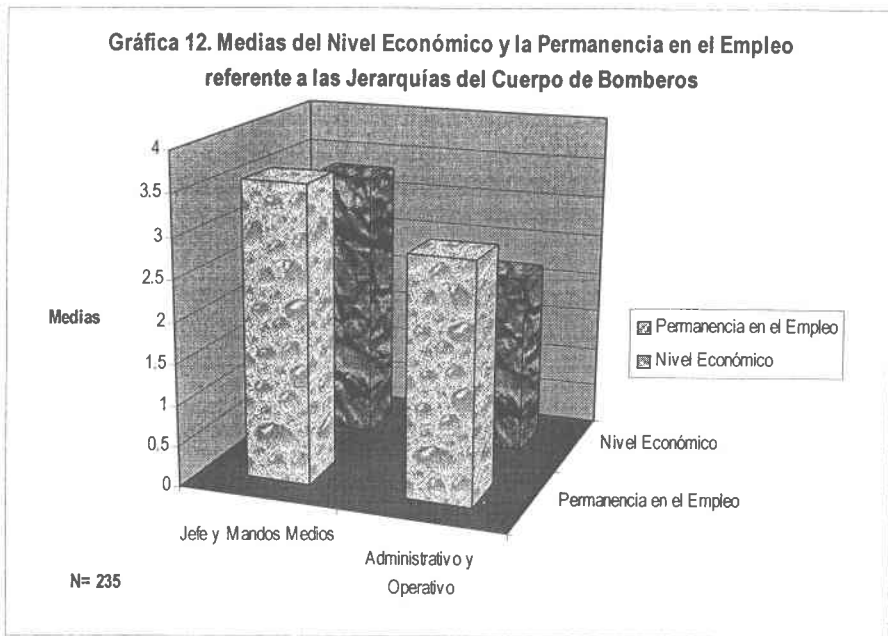
La gráfica 10 muestra la presión arterial (sistólica) de los bomberos de ambos estados (México e Hidalgo); la cual se ve aumentada en el rango de 110-129 para los dos estados México (66%) e Hidalgo (71%); seguida por el rango 90-109 (19% y 15%); así como el porcentaje menor es de (13%) para el estado de México y (14%) para el estado de Hidalgo.



La gráfica 11 indica las medias de la presión arterial con relación a la jerarquía en el Cuerpo de Bomberos. Los Jefes y Mandos Medios poseen en promedio una presión de (129/82) siendo la más alta; el administrativo y operativo presenta una presión de (117/85); el primer número corresponde a la presión sistólica y el segundo a la presión diastólica.



La gráfica 12 explica la distribución de las medias respecto al nivel económico y a la permanencia en el empleo con relación a la jerarquía que hay dentro del H. Cuerpo de Bomberos. Las medias para las cuatro jerarquías en relación al nivel económico son mayores (3.3) para jefes y mandos medios y (2.2) para administrativos y operativos, en comparación con las medias de permanencia en el empleo que son de (3.6) y (2.9) respectivamente.



## 5.2 Confiabilidad de los Instrumentos

La **tabla 1** muestra el Alpha de Cronbach, obtenida en cada una de las escalas de ambos instrumentos en esta población. De acuerdo a Cronbach (1951), para que un factor se considere confiable, este tiene que ser mayor o igual a 0.60 (Anastasi,1998)

**Tabla 1. Confiabilidad de cada una de las dos escalas del SWS – Survey y el Índice de Satisfacción Laboral \*66**

ESCALAS DEL SWS-SURVEY	ALPHA DE CRONBACH
Salud Mental Pobre	.8683
Buena Salud Mental	.8287
Estrés en el Trabajo	.7032
Apoyo en el Trabajo	.8371
Estrés Social	.7785
Apoyo Social	.8447
Estrés Personal	.8253
Apoyo Personal	.8318
<b>Total de las escalas</b>	<b>.9283</b>

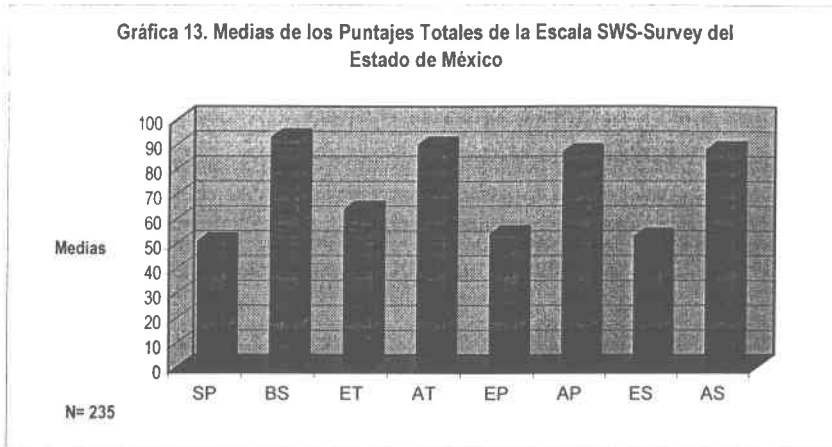
ESCALAS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66	ALPHA DE CRONBACH
Evaluación Institucional del Personal	.8213
Desarrollo, Capacitación y Actualización para el desempeño Personal	.8240
Comunicación	.8827
Salud y Condiciones Laborales	.3075
<b>Total de las escalas</b>	<b>.9334</b>

Tabla 2. Medias de los puntajes totales de las escalas SWS-Survey en los Estados de Hidalgo y México.

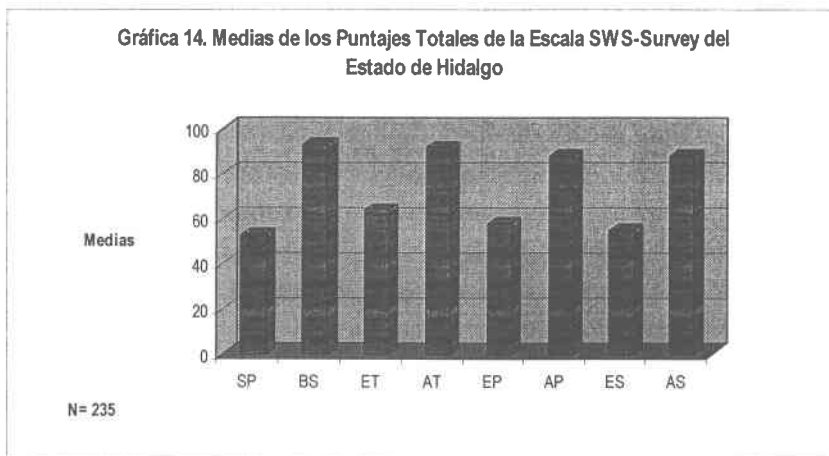
Estados	Salud Mental Deficitaria	Buena Salud Mental	Estrés en el Trabajo	Apoyo en el Trabajo	Estrés Personal	Apoyo Personal	Estrés Social	Apoyo Social
<b>Edo. De México</b>	50.8248	92.6423	63.2222	89.9197	54.1643	87.3955	53.7463	87.3650
<b>N</b>	137	137	135	137	140	134	134	137
<b>Edo. De Hidalgo</b>	53.3956	92.3587	64.7253	91.1522	57.8901	87.7935	55.1087	87.2857
<b>N</b>	91	92	91	92	91	92	92	91
<b>Medias de la Población en General</b>	51.8509	92.5284	63.8274	90.4148	55.6320	87.5575	54.3009	87.3333
<b>Total de N</b>	228	229	226	229	231	226	226	228

La tabla 2 indica las medias de los puntajes de la escala SWS, las cuales se distribuyen de forma normal; sin embargo, hay tendencia hacia los niveles alto y bajo, por lo que se puede interpretar que el estrés en algún momento puede afectar a los bomberos.

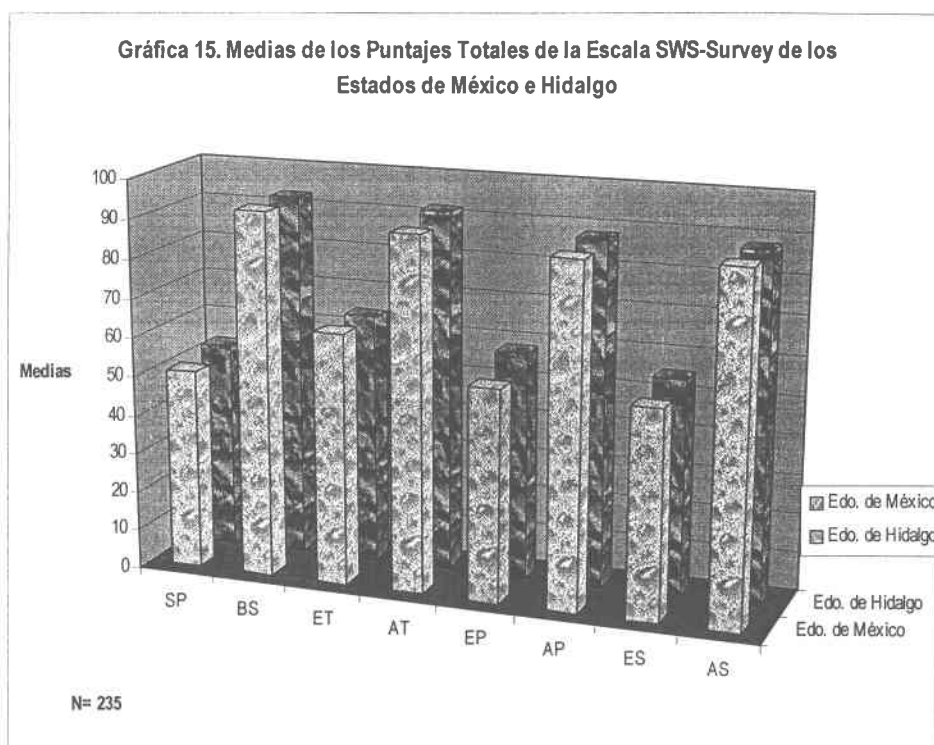
La gráfica 13 describe la muestra total de la población del H. Cuerpo de Bomberos, del Estado de México con relación a las medias obtenidas de los puntajes totales de las escalas del SWS-Survey. Y de acuerdo a la **Tabla 2**, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de salud mental ( $X=50.8248$ ), buena salud ( $X=92.6423$ ), estrés en el trabajo ( $X=63.2222$ ), apoyo en el trabajo ( $X=89.9197$ ), estrés personal ( $X=54.1643$ ), apoyo personal ( $X=87.3955$ ), estrés social ( $X=53.7463$ ), apoyo social ( $X=87.3650$ ).



La gráfica 14 describe la muestra total de la población del H. Cuerpo de Bomberos, del Estado de Hidalgo con relación a las medias obtenidas de los puntajes totales de las escalas del SWS-Survey. Y de acuerdo a la **Tabla 2**, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de salud mental ( $X=53.3956$ ), buena salud ( $X=92.3587$ ), estrés en el trabajo ( $X=64.7253$ ), apoyo en el trabajo ( $X=91.1522$ ), estrés personal ( $X=57.8901$ ), apoyo personal ( $X=87.7935$ ), estrés social ( $X=55.1087$ ), apoyo social ( $X=87.2857$ ).



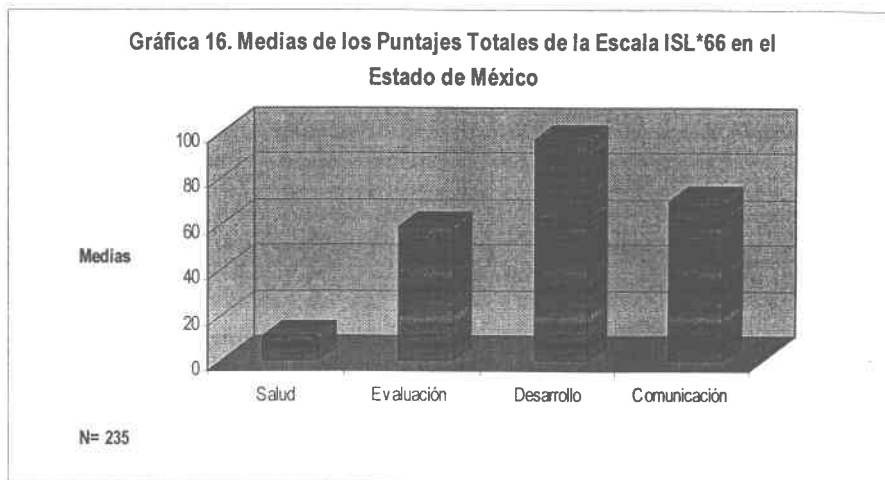
La gráfica 15 describe la muestra total de la población del H. Cuerpo de Bomberos, de los Estados de México e Hidalgo en relación con las medias obtenidas de los puntajes totales de las escalas del SWS-Survey; como se observa en la **Tabla 2**, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de salud mental ( $X=51.8509$ ), buena salud ( $X=92.5284$ ), estrés en el trabajo ( $X=63.8274$ ), apoyo en el trabajo ( $X=90.4148$ ), estrés personal ( $X=55.6320$ ), apoyo personal ( $X=87.5575$ ), estrés social ( $X=54.3009$ ), apoyo social ( $X=87.3333$ ).



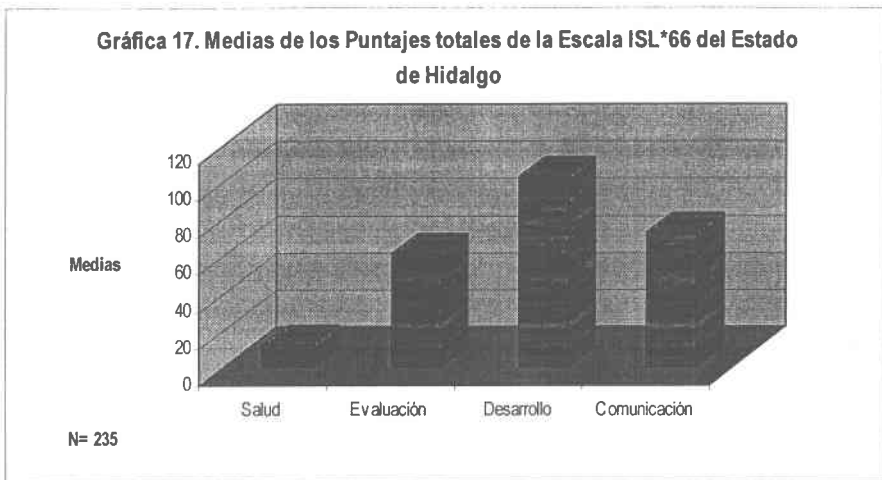
**Tabla 3. Medias de los puntajes totales de las escalas del Índice de Satisfacción Laboral de los Estados de México e Hidalgo.**

Medias del Índice de Satisfacción Laboral *66					
Estados	Evaluación Institucional del Personal	Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal	Comunicación	Salud y Condiciones Laborales	Número de casos
<b>México</b>	58.9783	97.1594	3.9507	11.1606	139
<b>Hidalgo</b>	61.1304	101.8333	3.9785	11.5435	92
<b>Totales</b>	59.8391	99.0044	3.9617	11.3144	231

La gráfica 16 describe las medias de los puntajes totales de la escala del Índice de Satisfacción Laboral en relación con las medias obtenidas que se muestran en la **Tabla 3** respecto al Estado de México, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de evaluación institucional del personal ( $X=58.9783$ ), desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal ( $X=97.1597$ ), comunicación ( $X=3.9507$ ), salud y condiciones laborales ( $X= 11.1606$ ).



La gráfica 17 describe las medias de los puntajes totales de la escala del Índice de Satisfacción Laboral en relación con las medias obtenidas que se muestran en la **Tabla 3** respecto al Estado de Hidalgo, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de evaluación institucional del personal ( $X=61.1304$ ), desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal ( $X=101.8333$ ), comunicación ( $X=3.9785$ ), salud y condiciones laborales ( $X=11.5435$ ).



La gráfica 18 describe las medias de los puntajes totales de la escala del Índice de Satisfacción Laboral en relación con las medias obtenidas que se muestran en la **Tabla 3** respecto a los Estado de México e Hidalgo, la muestra se distribuyó en un rango medio en cuanto a los puntajes obtenidos en las escalas de evaluación institucional del personal ( $X=59.8391$ ), desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal ( $X=99.0044$ ), comunicación ( $X=3.9617$ ), salud y condiciones laborales ( $X=11.3144$ ).

Gráfica 18 .Medias de los Puntajes Totales de la Escala ISL \*66 en el Estado de México y en el Estado de Hidalgo

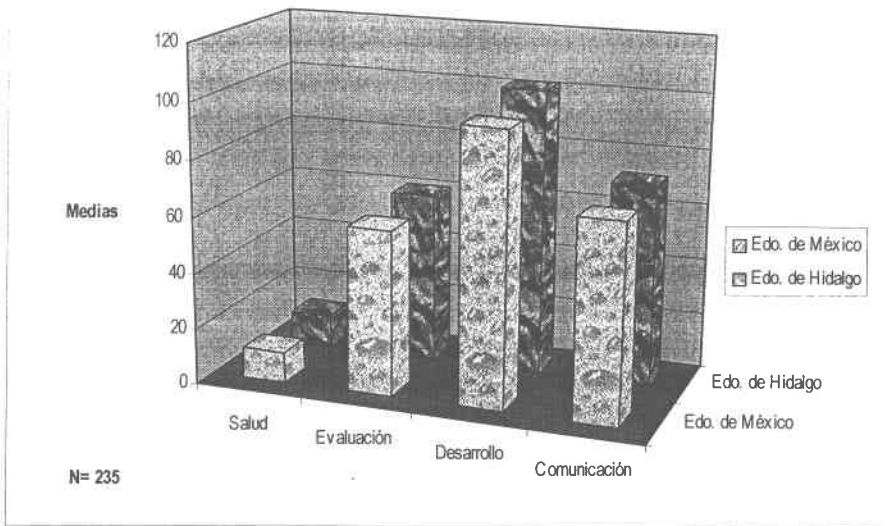


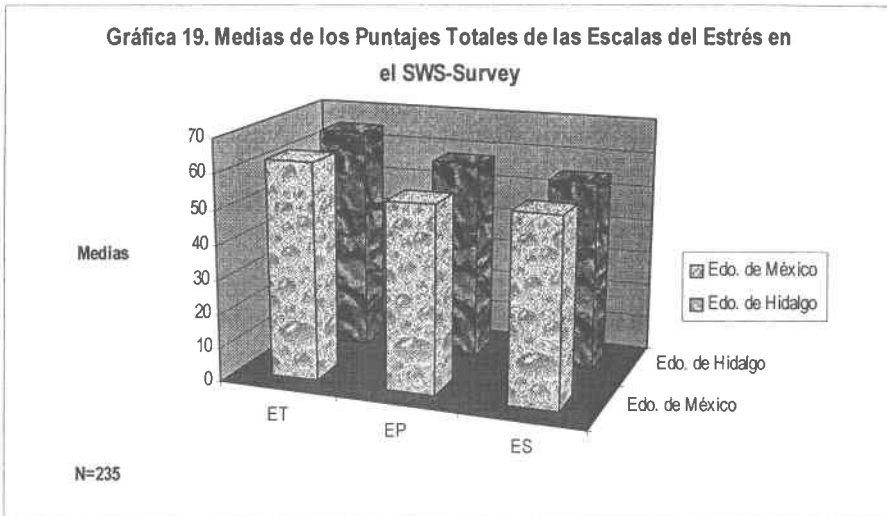
Tabla 4. Correlación entre las escalas, Índice de Satisfacción Laboral y SWS - Survey.

Escalas de la Encuesta SWS-Survey									
ISL*66	AT	AP	AS	ET	EP	ES	BS	SP	Casos
Evaluación	.447**	.259**	.410**	-.283**	-.147*	-.244**	.286**	-.126*	230
Desarrollo	.516**	.332**	.433**	-.196**	-.077	-.200**	.328**	-.066	228
Comunicación	.562**	.395**	.505**	-.257**	-.102	-.250**	.407**	-.099	229
Salud	-.113*	-.153*	-.131*	.291**	.183**	.354**	-.112*	.207**	229

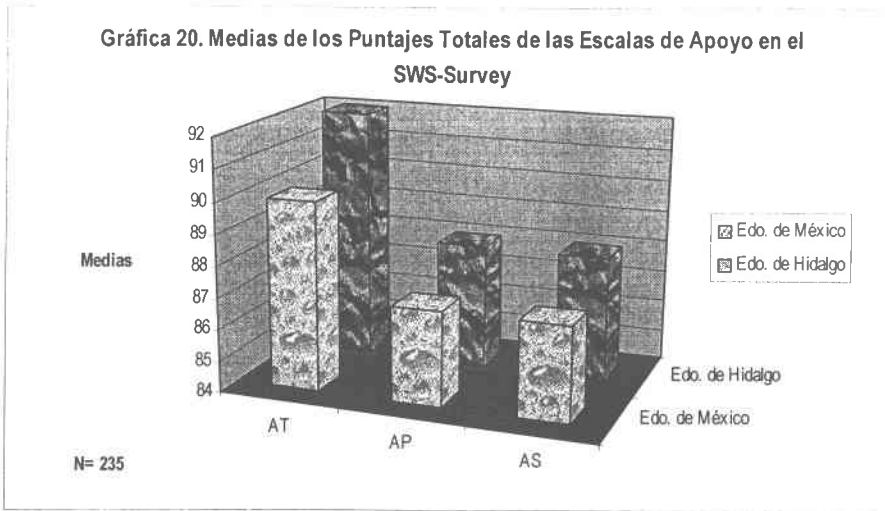
\* Significancia 0.05 \*\* Significancia 0.01

En la tabla 4 se describe la correlación que existe entre las escalas del ISL \*66 y el SWS-Survey. Como se observa, la escala de evaluación y salud se correlaciona con todas las escalas del SWS. Las escalas de desarrollo y comunicación no se correlacionan con estrés personal y salud pobre, lo que indica que la correlación de ambos instrumentos no es tan alta y una de las variables puede ser el número de casos utilizados en la muestra.

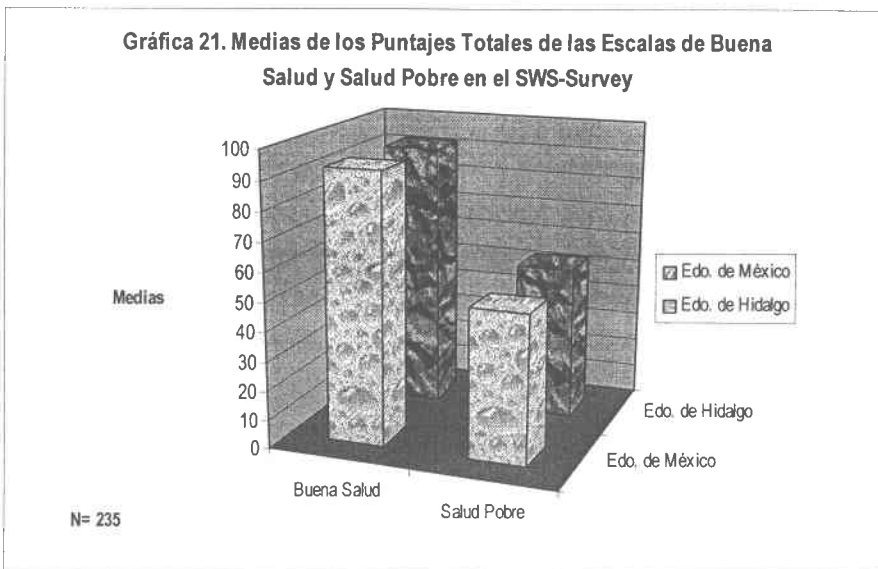
La gráfica 19 describe a los dos estados estudiados (Estado de México y Estado de Hidalgo) en relación a las medias obtenidas de las escalas de estrés (trabajo, personal y social). Donde se muestra que el estrés en el trabajo es mayor en ambos estados (63 y 65) respectivamente; para el estrés personal (54 y 58) y por último el de menor porcentaje es el estrés social (54 y 55).



La gráfica 20 describe al Estado de México y al Estado de Hidalgo respecto a los porcentajes obtenidos de las escalas de apoyo en el trabajo, personal y social. En la cual se puede observar que el apoyo en el trabajo es menor en el estado de México (90), y el apoyo personal y social son iguales (87), a diferencia del estado de Hidalgo; en este último el apoyo en el trabajo es de (92) e igual los apoyos personal y social (88).



La gráfica 21 describe las medias de los puntajes totales de las escalas Buena Salud y Salud Pobre del Cuerpo de Bomberos. Siendo la media para la buena salud de (93) para el Estado de México y (92) para el Estado de Hidalgo y la mala salud (51 y 53) para cada uno de los estados respectivamente.



## 5.3 Análisis de Varianza

Tabla 5. Análisis de Varianza del total de la población respecto a las Escala del SWS-Survey.

ANOVA						
Municipios (Naucalpan, Ecatepec, Pachuca, Tulancingo y Tlalnepantla)						
Escalas del SWS-Survey		SC	GL	MS	F	Sig.
<b>Salud Pobre</b>	Entre Grupos	1647.803	4	411.951	2.830	<b>.026*</b>
	Intra Grupos	32457.127	223	145.951		
	Total	34104.930	227			
<b>Buena Salud</b>	Entre Grupos	108.784	4	27.196	.228	.923
	Intra Grupos	26766.282	224	119.492		
	Total	26875.066	228			
<b>Estrés en el Trabajo</b>	Entre Grupos	290.074	4	72.519	.825	.510
	Intra Grupos	19424.196	221	87.892		
	Total	19714.270	225			
<b>Apoyo en el Trabajo</b>	Entre Grupos	753.785	4	188.446	1.509	.200
	Intra Grupos	27973.805	224	124.883		
	Total	28727.590	228			
<b>Estrés Personal</b>	Entre Grupos	2078.233	4	519.558	5.102	<b>.001***</b>
	Intra Grupos	23015.490	226	101.838		
	Total	25093.723	230			
<b>Apoyo Personal</b>	Entre Grupos	109.222	4	27.305	.213	.931
	Intra Grupos	28306.530	221	128.084		
	Total	28415.752	225			
<b>Estrés Social</b>	Entre Grupos	1020.599	4	255.150	2.399	<b>.051</b>
	Intra Grupos	23500.941	221	106.339		
	Total	24521.540	225			
<b>Apoyo Social</b>	Entre Grupos	153.612	4	38.403	.278	.892
	Intra Grupos	30837.054	223	138.283		
	Total	30990.667	227			

(\* $p \leq .05$ , \*\* $p \leq .01$ , \*\*\* $p \leq .001$ )

La tabla 5, indica las diferencias estadísticamente significativas de los factores del SWS-Survey (Salud Pobre, Estrés Personal y Estrés Social); entre los municipios: Naucalpan, Ecatepec, Pachuca, Tulancingo y Tlalnepantla.

**Tabla 6. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Salud Pobre**

SWS-Survey Salud Pobre			
MUNICIPIO	NAUCALPAN	ECATEPEC	TULANCINGO
NAUCALPAN			
ECATEPEC	*		
PACHUCA			
TULANCINGO	*		
TLALNEPANTLA		*	*

N= 229

En la tabla 6 se muestra que el municipio de Naucalpan, Pachuca y Tlalnepantla son iguales y diferentes a Ecatepec y Tulancingo. El municipio de Ecatepec y Tulancingo solo muestran diferencias con Tlalnepantla.

**Tabla 7. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Estrés Personal**

SWS-Survey Estrés Personal		
MUNICIPIO	NAUCALPAN	TULANCINGO
NAUCALPAN		
ECATEPEC		
PACHUCA		
TULANCINGO	*	
TLALNEPANTLA		*

N= 229

Tabla 7. En la escala de estrés personal el municipio de Naucalpan, Ecatepec, Pachuca y Tlalnepantla no muestran diferencias. Tulancingo muestra diferencia con Naucalpan y Tlalnepantla.

**Tabla 8. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Estrés Social**

SWS-Survey Estrés Social	
MUNICIPIO	TLALNEPANTLA
NAUCALPAN	
ECATEPEC	*
PACHUCA	
TULANCINGO	*
TLALNEPANTLA	

N= 229

En la tabla 8 Naucalpan y Pachuca no presentan diferencias con ningún municipio, en cambio Tlalnepantla es diferente a Ecatepec y Tulancingo.

**Tabla 9. Análisis de varianza total de la población respecto a las variables de permanencia en el empleo, nivel económico, escolaridad y edad.**

ANOVA						
Municipios (Naucalpan, Ecatepec, Pachuca, Tulancingo y Tlalnepantla)						
Variable		SC	df	MS	F	Sig.
Permanencia en el Empleo	Entre Grupos	30.380	4	7.595	7.033	.000***
	Intra Grupos	248.369	230	1.080		
	Total	278.749	234			
Nivel Económico	Entre Grupos	6.443	4	1.611	3.810	.005**
	Intra Grupos	94.276	223	.423		
	Total	100.719	227			
Escolaridad	Entre Grupos	18.219	4	4.555	6.395	.000***
	Intra Grupos	161.673	227	.712		
	Total	179.892	231			
Edad	Entre Grupos	10.357	4	2.589	3.401	.010*
	Intra Grupos	175.089	230	.761		
	Total	185.447	234			

La tabla 9 indica las diferencias estadísticamente significativas de las variables entre los Municipios.

**Tabla 10. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Permanencia en el Empleo**

Permanencia en el Empleo		
MUNICIPIO	NAUCALPAN	PACHUCA
NAUCALPAN		
ECATEPEC	*	
PACHUCA		
TULANCINGO	*	*
TLALNEPANTLA	*	

N= 234

La tabla 10 muestra las diferencias significativas que existen entre los municipios, Naucalpan es diferente a Ecatepec, Tulancingo y Tlalnepantla e igual Pachuca y este último es igual a todos con excepción de Tulancingo.

**Tabla 11. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Nivel Económico**

Nivel Económico			
MUNICIPIO	NAUCALPAN	ECATEPEC	PACHUCA
NAUCALPAN			
ECATEPEC			
PACHUCA	*	*	
TULANCINGO			
TLALNEPANTLA			*

N= 227

De acuerdo al Post Hoc tabla 11, Pachuca es diferente a los tres municipios del Estado de México y es igual a Tulancingo.

**Tabla 12. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Edad**

Edad	
MUNICIPIO	NAUCALPAN
NAUCALPAN	
ECATEPEC	
PACHUCA	
TULANCINGO	*
TLALNEPANTLA	*

N= 234

La Tabla 12 nos muestra que Naucalpan es diferente a Tulancingo y Tlalnepantla y es igual a Ecatepec y Pachuca respecto a la edad.

**Tabla 13. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Escolaridad**

Escolaridad		
MUNICIPIO	NAUCALPAN	ECATEPEC
NAUCALPAN		
ECATEPEC	*	
PACHUCA		*
TULANCINGO		
TLALNEPANTLA	*	

N= 231

En esta tabla se observa que el municipio de Naucalpan es igual a Pachuca y Tulancingo y diferente a Ecatepec y Tlalnepantla. El municipio de Ecatepec es diferente a Pachuca y Naucalpan.

Tabla 14. Análisis de Varianza del total de la población respecto a las Escala del Índice de Satisfacción Laboral 66.

ANOVA						
Municipios (Naucalpan, Ecatepec, Pachuca, Tulancingo y Tlalnepantla)						
Escalas del ISL*66		SC	GL	MS	F	Sig
Salud	Entre grupos	30.206	4	7.552	.911	.458
	Intra Grupos	1857.156	224	8.291		
	Total	1887.362	228			
Evaluación	Entre Grupos	2851.946	4	712.987	5.086	.001***
	Intra Grupos	31543.102	225	140.192		
	Total	34395.048	229			
Desarrollo	Entre Grupos	3712.700	4	928.175	5.365	.000***
	Intra Grupos	38580.295	223	173.006		
	Total	42292.996	227			
Comunicación	Entre Grupos	2458.860	4	614.715	4.737	.001***
	Intra Grupos	29067.384	224	129.765		
	Total	31526.245	228			

(\*p<.05, \*\*p ≤.01, \*\*\*p ≤.001)

La tabla 14, indica que existen diferencias significativas entre los factores del Índice de Satisfacción Laboral \*66 (evaluación institucional del personal, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y comunicación. El factor de Salud y condiciones laborales no es significativo entre los municipios: Naucalpan, Ecatepec, Pachuca, Tulancingo y Tlalnepantla).

**Tabla 15. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Evaluación Institucional del Personal**

ISL*66 Evaluación Institucional del Personal	
MUNICIPIO	NAUCALPAN
NAUCALPAN	
ECATEPEC	*
PACHUCA	*
TULANCINGO	*
TLALNEPANTLA	*

N= 229

En la escala de evaluación institucional del personal, Naucalpan es el único municipio diferente a Ecatepec, Pachuca, Tulancingo y Tlalnepantla y estos son iguales entre si.

**Tabla 16. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal**

ISL*66 Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal	
MUNICIPIO	NAUCALPAN
NAUCALPAN	
ECATEPEC	*
PACHUCA	*
TULANCINGO	*
TLALNEPANTLA	

N= 229

De acuerdo al Post Hoc aplicado, se muestra que en la escala de desarrollo, se forman dos grupos. El primero integrado por Naucalpan y Tlalnepantla; y el segundo por Ecatepec, Pachuca y Tulancingo.

Tabla 17. Post Hoc Tukey HSD. Municipios – Comunicación

ISL*66 Comunicación	
MUNICIPIO	NAUCALPAN
NAUCALPAN	
ECATEPEC	*
PACHUCA	
TULANCINGO	*
TLALNEPANTLA	*

N= 229

De acuerdo al Post Hoc el municipio de Naucalpan y Pachuca son iguales; y por lo tanto son diferentes a Ecatepec, Tulancingo y Tlalnepantla.



## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

## CAPÍTULO VI

### Discusión y Conclusiones

#### 6.1 Discusión

Los bomberos realizan aproximadamente de 4 a 6 servicios por guardia de 24 horas, lo que implica que pasen la mayor parte del tiempo dentro de la estación; realizando diferentes actividades; esto genera un incremento en los niveles de estrés al permanecer en el mismo lugar y con las mismas personas por periodos prolongados (Dinko, 1990). Por ello se analizaron los niveles de estrés en el estado de México y en el estado de Hidalgo en bomberos (**gráfica 15**).

En el **apéndice III** se muestran los baremos para interpretar las escalas del SWS y en la **tabla 2** se observan las medias de la población general del H. Cuerpo de Bomberos estudiada. Los bomberos tienen un nivel normal de estrés en el trabajo con una ( $X=63.8274$  y rango 60), el estrés social ( $X=54.3009$  rango 60), el estrés personal se encuentra en un nivel normal ( $X=55.6320$  rango 40). Respecto a las escalas de apoyo el nivel es normal, el apoyo en el trabajo ( $X=90.4148$  rango 50), el personal ( $X=87.5575$  rango 40), y el social ( $X=87.3333$  rango 40), buena salud mental ( $X=92.3587$  rango 40), salud mental deficitaria ( $X=53.3956$  rango 50). Las medias y rangos anteriores nos indican que los bomberos están dentro de los parámetros normales, pero con una tendencia a incrementar los niveles de estrés en el trabajo y el estrés social, ya que el ambiente en el cual se desenvuelven puede ser propicio para que los estresores afecten su salud así como las relaciones interpersonales y posiblemente los apoyos que fungen como recursos de afrontamiento no actúen al 100%.

En la **gráfica 19**, se determinó que los tres niveles de estrés (trabajo, personal y social), que se manejan en el SWS son altos en ambos estados. Sin embargo, en Hidalgo se incrementan los puntajes de estrés en el trabajo a diferencia del estrés social. Lo cual puede ser atribuido a que en este estado, los bomberos pasan más tiempo en el lugar de trabajo, debido a que tienen menor número de servicios y en ocasiones éstos pueden ser falsas alarmas; lo que ocasiona frustración al no ser cubiertas las expectativas de un servicio. Además de esto, las instalaciones con las que cuentan no son apropiadas para realizar actividades que reduzcan el estrés.

Así mismo, el apoyo juega un papel importante para disminuir los niveles de estrés, encontrándose que el apoyo en el trabajo (**gráfica 20**) es mayor en ambos estados en comparación con el apoyo social que es menor, esto se debe a que los bomberos perciben que sus condiciones laborales son buenas. Y respecto al apoyo personal, este es mayor en el estado de Hidalgo al existir un mayor número de relaciones agradables y un alto grado de compañerismo.

Cabe señalar que la buena salud es alta tanto en el estado de México como en el estado de Hidalgo (**gráfica 21**), es decir, el bombero es positivo, tolerante, tranquilo y tiene un adecuado manejo de las actividades que desempeña para con los demás, a pesar de ser sensibles a los factores de estrés.

El análisis que se hizo referente al Índice de Satisfacción Laboral **tabla 3**, indica que el desarrollo; capacitación y actualización para el desempeño personal es ligeramente mayor en el Estado de Hidalgo. Los puntajes de las escalas de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, comunicación y evaluación institucional del personal son altas en ambos estados (**gráfica 18**), lo que muestra que hay una buena capacitación y comunicación, sin importar el puesto que le asignen a cada bombero en su guardia; es decir, los bomberos están bien integrados en su ambiente laboral, en el cual su único interés es mejorar las cosas o salvar vidas.

Las escalas del Índice de Satisfacción Laboral se correlaciona significativamente con las escalas de estrés, excepto la escala de salud pobre y estrés personal con desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y comunicación **tabla 4**.

En cuanto a la permanencia en el empleo y con relación al estrés y la satisfacción laboral no se encontró una correlación significativa, dado probablemente a que hay otros factores que influyen en los bomberos para que no continúen en el empleo; por lo tanto, no existe relación entre estos aspectos.

Respecto a la presión arterial, no se encontró una relación significativa con el estrés, es decir, los bomberos son normotensos (**gráfica 9 y 10**), sin embargo, con el paso del tiempo y la edad hay una tendencia a incrementarse la presión; ya que en los individuos de mayor jerarquía se observa un aumento y esto puede deberse a que los bomberos viven en constante estrés por tiempo prolongado; así como también, ellos le dan mayor prioridad al trabajo y los planes sociales pasan a segundo termino, ocasionándoles estrés; lo anterior se da con frecuencia y genera un mayor desgaste emocional y físico reflejándose en la presión arterial (Dinko, 1990) (**gráfica 11**).

En cuanto a las correlaciones entre ambos instrumentos se encontró que las tres escalas del Índice de Satisfacción Laboral (evaluación institucional del personal, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y comunicación) se correlacionan positivamente con las escalas de apoyos y buena salud del SWS-Survey (p .01, p .05); por lo que a mayor apoyo (en el trabajo, personal y social) existe una buena comunicación, evaluación y desarrollo. Y aquellas personas que gozan de buena salud continuarán de la misma forma.

Por otra parte, las escalas de estrés en el trabajo y estrés social (p .01, p .05) se correlacionan negativamente con las tres escalas del ISL\*66, el estrés personal y salud pobre solo se correlacionan con la escala de evaluación institucional del personal, como se muestra en la **tabla 4**, demostrando que los bomberos poseen un nivel de estrés significativo, al enfrentarse a los problemas sin aceptar que estos no tengan solución, ni que no se pueda hacer nada por cambiarlos; ellos actúan sin demoras y son decisivos.

De acuerdo a la escala de salud y condiciones laborales del ISL\*66 se correlacionan negativamente con los apoyos (trabajo, personal y social), y buena salud. Así mismo se correlaciona positivamente con el estrés (trabajo, personal y social), y salud pobre, lo que indica que si las condiciones laborales son deficientes, el estrés se incrementa, los bomberos reciben pocos apoyos y probablemente no permanecerán por mucho tiempo en su empleo, debido al ambiente laboral en el que se encuentran. Y posiblemente por esta razón el H. Cuerpo de Bomberos cambia constantemente de personal, lo que implica que solo pocas personas logren tener mayor permanencia en el empleo.

En el **análisis de varianza** obtenido (**ANOVA**), se mostró que existen diferencias estadísticamente significativas entre los municipios estudiados. Al realizar un análisis más específico de cada uno de estos con relación a los factores de estrés y satisfacción laboral, se encontró que los municipios de Naucalpan, Pachuca y Tlalnepantla son diferentes a Ecatepec y Tulancingo en la escala de salud pobre y en la de estrés personal; Tulancingo es diferente a Naucalpan y Tlalnepantla lo que se atribuye a que estos municipios tienen una comunicación y por tanto el personal de bomberos tiene mayor sensibilidad para manifestar algún signo o síntoma del estrés y las autoridades se preocupan poco por mejorar la situación. Con relación a la escala de estrés social, Naucalpan y Pachuca no presentan diferencias con ningún otro municipio; en cambio Ecatepec y Tulancingo son diferentes a Tlalnepantla, lo que indica que en estos dos municipios hay mayor tendencia a que las personas tengan relaciones conflictivas, tanto en el núcleo familiar como en el social, así como también las responsabilidades que les corresponden parecen abrumadoras y caóticas.

Naucalpan y Pachuca son diferentes a Ecatepec, éste último, Tulancingo y Tlalnepantla son iguales en la variable de permanencia en el empleo (**tabla 10**); es decir, existe menor permanencia y por tanto los bomberos tienen menor edad, esto sucede por que desertan al poco tiempo de ingresar y una de las causas posibles es la falta de promoción y reconocimiento obtenido. Tulancingo y Tlalnepantla son diferentes a Naucalpan, Ecatepec y Pachuca, respecto a la edad, en donde los rangos son de 20 a 29 y de 30 a 39 años y Tulancingo y Tlalnepantla tiene menor cantidad de personas dentro de estos rangos (**tabla 12**).

Con relación a la variable de nivel económico (**tabla 11**), Pachuca es diferente a los tres municipios del estado de México; debido a que en ésta el salario mínimo es menor, la ciudad es más pequeña y por tanto hay pocos lugares de recreación, así como los que existen no están tan alejados de la Ciudad, debido a lo anterior gastan menos y el sueldo que reciben les parece adecuado para cubrir sus necesidades.

Referente a la variable de escolaridad (**tabla 13**), Naucalpan es diferente a Ecatepec y Tlalnepantla; Ecatepec es diferente a Pachuca y éstas diferencias se deben a que son pocos los bomberos que tiene un alto grado de escolaridad, donde la mayoría tiene la secundaria seguido del bachillerato, ya que es la escolaridad mínima que solicita el H. Cuerpo de Bomberos para reclutar personal.

Por otro lado Naucalpan es el único municipio diferente a todos respecto a la escala de evaluación institucional del personal en las tres sub-estaciones con las que cuenta (Tecamachalco, el Molinito y Satélite), y al no tener una valoración apropiada del trabajo que desempeñan, los bomberos reciben críticas que los desmotivan afectando su calidad de vida.

Respecto a la escala de desarrollo, Naucalpan es igual a Tlalnepantla, donde se observa que los bomberos que trabajan en estos dos municipios, reciben la misma capacitación y actualización, lo cual se puede deber a que ambos municipios colindan y las sub-estaciones se encuentran cercanas una de la otra. Ecatepec, Pachuca y Tulancingo en relación con esta misma escala, son iguales y diferentes a Naucalpan y Tlalnepantla; ésta diferencia se da por la lejanía de los municipios; es decir, que entre más cercanos se encuentren mayor similitud habrá entre ellos.

Por último lo referente a la escala de comunicación del ISL \*66 se encontraron que los puntajes de Ecatepec, Tulancingo y Tlalnepantla son iguales y diferentes a Naucalpan y Pachuca; es decir, que en estos dos municipios la comunicación no es tan certera y que el personal de bomberos de las sub-estaciones no tienen la información a tiempo y desconocen muchos de los acuerdos y decisiones que se toman en la estación principal.

Con todo lo anterior se puede observar, que los bomberos que trabajan en estos municipios son susceptibles como cualquier persona a sufrir las consecuencias de los factores del estrés, así como los de satisfacción laboral, pero a pesar de que se encuentran dentro de lo normal hay una tendencia a que el estrés se incremente con el tiempo y posiblemente una de las causas que lo puede desencadenar son las actividades que desempeñan. El tiempo que permanecen dentro de su empleo hace que se vea afectada su vida personal, social, familiar y laboral, a corto, mediano o largo plazo y se pone de manifiesto que los bomberos ante situaciones de estrés piensan sobre todo en la situación a la que se enfrentan, recomfortándose en salvar vidas, olvidando sus temores y necesidades emocionales a favor de resolver la situación de manera eficaz.

## 6.2 Conclusiones

Actualmente, se ha incrementado la frecuencia de demanda de los servicios que ofrece el H. Cuerpo de Bomberos, debido a que la población está creciendo de forma excesiva, tanto en la ciudad como en las zonas rurales, lo que puede generar mayor estrés en éstas personas. Las actividades que le corresponden realizar al H. Cuerpo de Bomberos son por sí mismas estresantes al estar la mayoría de las veces en peligro su vida.

La profesión del bombero es peligrosa, al morir cada año un elevado número de ellos en el cumplimiento de su deber y la principal causa de muerte no es la intoxicación por humo o quemaduras, sino enfermedades relacionadas con el corazón originadas por el elevado estrés ocupacional. En estudios realizados en otros países se ha encontrado que los bomberos de mayor edad poseen una especial vulnerabilidad a las enfermedades coronarias; siendo el infarto al miocardio la principal causa de muerte (Dinko, 1990). Sin embargo, en los municipios estudiados la presión arterial se encuentra dentro de los parámetros normales.

Por tanto, se decidió realizar la presente investigación para conocer la posible relación entre los niveles de estrés y satisfacción laboral en bomberos del Estado de México e Hidalgo, al igual que la influencia que tienen estos factores en la permanencia en el empleo.

Por lo anterior se concluye que:

- a) Los instrumentos utilizados para medir el estrés y la satisfacción laboral, mantienen una consistencia interna adecuada, como se puede observar en el análisis del Alpha de Cronbach, demostrando que su confiabilidad es alta.
- b) Las escalas del ISL\*66 se correlacionan significativamente con las escalas del SWS-Survey, donde se observa que a mayor estrés existirá menor satisfacción laboral y los individuos con salud pobre serán más susceptibles a padecer los efectos del estrés; como pueden ser comportamientos socialmente inapropiados que generan culpa, fracasos e ineffectividad.

Por otra parte, los resultados obtenidos con relación a los apoyos concuerdan con la teoría de que estos proporcionan una ayuda importante para contrarrestar los efectos del estrés e incrementar la calidad de vida en los bomberos; sin embargo, a pesar de que ellos cuentan con los apoyos familiares, sociales y personales, el estrés personal se ve incrementado y esto se debe a que existen estresores organizacionales (turnos, características de la tarea, etc.) y extraorganizacionales (familia, economía, etc.), que el bombero no pueden manejar adecuadamente; por lo tanto presenta disminución en el bienestar físico (incremento del ritmo cardiaco, la presión sanguínea aumenta, dolores de cabeza, etc.) y emocional (irritabilidad, agresión y apatía). Así como también, aumenta el consumo de café, tabaco y alcohol, los cuales son asociados por el individuo con la disminución de ansiedad y estabilidad laboral (Guerrero, 1994).

De igual manera, se analizó la escala del Índice de Satisfacción Laboral en la cual solo tres factores (evaluación institucional del personal, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, y comunicación), presentaron diferencias significativas y se observó que los bomberos de estos municipios, tienen poca comunicación al realizar las actividades laborales dentro de sus instalaciones, ya que al no enterarse en muchas ocasiones de los cambios que surgen se generan conflictos interpersonales. Con relación a la capacitación y evaluación con las que cuentan son adecuadas y objetivas, sin embargo, no se imparte de igual forma a todo el personal.

De esta forma, se concluye que el estrés, sin ser un factor determinante en esta población, influye en la satisfacción laboral y en la permanencia de los bomberos en su empleo. Por lo que es importante, que se desarrollen más investigaciones con esta población, puesto que se observó que el estrés se incrementa y la satisfacción laboral disminuye, así como la permanencia en el empleo es variada; es decir, si el bombero permanece más de 3 años es predecible que continúe en la institución, pues aunque se dan salidas por periodos largos, la mayoría de ellos regresa. También es de suma importancia que se realicen propuestas e intervenciones para reducir los estresores e incrementar los apoyos y de esta forma lograr una mayor satisfacción y por ende una mayor calidad de vida de los integrantes del H. Cuerpo de Bomberos.



LIMITACIONES Y  
SUGERENCIAS

### 6.3 Limitaciones y Sugerencias

#### Limitaciones

- Los factores que pudieron intervenir en las respuestas de ambos instrumentos, fue el horario de aplicación; siendo ésta en el lugar de trabajo y en ocasiones, el personal tenía que salir a cubrir un servicio.

#### Sugerencias

- Realizar un taller donde los bomberos descubran e identifiquen las situaciones que les causan estrés y aprendan a manejarlo y controlarlo.
- Sería interesante llevar a cabo la investigación con muestras de otros municipios de los mismos estados, para poder comparar si los puntajes de estrés y satisfacción laboral permanecen constantes.
- Se propone realizar otro tipo de investigaciones con relación a los bomberos donde se evalué la calidad de vida, la autoestima, la actitud en el trabajo, los conflictos familiares, etc.
- Fomentar el apoyo psicológico para los bomberos y sus familias.



APÉNDICE

## Antecedentes

El Cuerpo de Bomberos, esta formado por servidores públicos que protegen a la sociedad y nuestro patrimonio, en caso de incendios o inundaciones entre los más comunes; la historia de este Cuerpo de Bomberos está lleno de actos heroicos y de hazañas increíbles, pues en el cumplimiento de su deber, actúan con gran decisión y desinterés exponiendo su vida impulsados tan solo por el afán de servir a la sociedad y en este empeño, muchos miembros del Heroico Cuerpo de Bomberos han muerto, formando parte de los héroes anónimos de nuestro pueblo.

El primer cuerpo de bomberos en la República Mexicana fue fundado el 22 de agosto de 1873 en el Puerto de Veracruz. Posteriormente el 20 de Diciembre de 1887 el Comandante Leonardo del Frago funda el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de México y es reconocido como Corporación el 1° de julio de 1889. Su primer cuartel estuvo ubicado en la calle de moneda donde existían dos bombas de mano de doble acción.

En 1920 el Cuerpo de bomberos contaba con 130 elementos. En 1924 eran 148 y tenían que atender a 600 000 habitantes, es decir, a cada bombero le correspondían 4 110 habitantes.

El 28 de noviembre de 1948 hubo un incendio en una ferretería llamada 'La Sirenita' donde acudió el 2° Comandante Saavedra del Razo con 60 elementos más y donde quedaron 12 elementos sepultados; a quienes se les atribuye que gracias a la desesperada lucha por salvar vidas humanas se le declaró Heroico Cuerpo de Bomberos y fue hasta 1951 cuando se llevó acabo el abanderamiento por el entonces Presidente de la República Mexicana Lic. Miguel Alemán Valdez, siendo Comandante el Coronel Evodio Alarcón.

En la segunda mitad de del siglo XX se agregan a las estaciones de Tacuba y Tacubaya la nuevas estaciones Central, la Villa, Tlalpan, Azcapotzalco, Tlahuac, Cuajimalpa, Álvaro Obregón e Iztapalapa que son con las que ahora se cuenta en la Ciudad de México.

El 2 de mayo de 1977, la entonces Dirección General de Policía y Tránsito del Distrito Federal, crea la Oficina Técnica de Seguridad Urbana y la función de dictaminación de prevención de incendios la empieza a realizar el personal sin formación de bomberos profesional.

En 1983 el Departamento del Distrito Federal delega a la Secretaría de Protección y Vialidad la prevención de siniestros y catástrofes, a través de la Dirección de Siniestros y rescate, estructura donde quedó ubicado el Heroico Cuerpo de Bomberos como agrupamiento policiaco.

El 24 de diciembre de 1998 la Honorable Asamblea Legislativa del Distrito Federal elabora la ley del Heroico Cuerpo de Bomberos del D.F

### **Cuerpo de Bomberos Pachuca**

Fue un voraz incendio que dejó grandes pérdidas económicas y humanas en una ferretería de Tulancingo, lo que motivo a un grupo de pachuqueños inexpertos pero entusiastas y con voluntad de servir a formar un Cuerpo de Bomberos en la Ciudad. Fueron enviados al Distrito Federal para recibir capacitación y fundar la estación; y en 1950 los integrantes de la Cámara de Comercio de Pachuca hicieron caso al llamado de José Agua, para crear el Cuerpo de Bomberos. Miguel Antón y Miguel Ángel Borbolla encabezaron el Patronato encargado de recabar recursos para ese objetivo. La colecta comenzó en mayo de 1950 y para el 20 de marzo de 1951 fue entregado el edificio que sería ocupado por los bomberos. Y cuatro días después, a la una veinte de la mañana acudieron a su primer servicio en el hospital Civil; el llamado era mediante una cazuela, el cual equivalía a un timbrazo a la chicharra de ahora.

## Decálogo del Bombero

Son sus normas: la abnegación, el valor y el sacrificio

Protector del pobre o el rico, del débil o del fuerte

Sin banderas políticas o religiosas

Amigo de la niñez y la juventud

Respetuoso y cometido con el anciano

Caballeroso y cortes con la mujer

Duro para el combate y fuerte para el peligro

Leal para sus superiores y considerado con sus compañeros

Hombre gallardo y humilde; incansable en el trabajo

El servicio a la patria y a la humanidad son las razones de su vida

Por el Coronel Evodio Alarcón García  
Jefe del Cuerpo de Bomberos 1962

### MEDIA DE LOS PUNTAJES TOTALES POR ESCALA

Baremos para la interpretación de los resultados obtenidos a partir de la evaluación con el SWS-Survey (Gutiérrez, 2001).

	Rangos	Salud Mental Deficitaria	Buena Salud Mental	Estrés en el Trabajo	Apoyo en el Trabajo	Estrés Social	Apoyo Social	Estrés Personal	Apoyo Personal
Muy bajo	10	38.00	80.00	47.00	75.00	38.00	75.00	44.00	73.00
Bajo	20	42.00	86.00	52.00	80.00	42.00	80.00	48.00	78.00
	30	46.00	90.00	55.00	84.00	45.00	84.00	51.00	82.00
	40	49.00	92.00	58.00	87.00	48.00	87.00	54.00	86.00
<b>NORMAL</b>	50	52.00	93.00	60.00	90.00	50.00	90.00	57.00	88.00
	60	56.00	97.00	62.00	92.00	53.00	93.00	60.00	92.00
	70	59.00	100.00	65.00	96.00	56.00	96.00	63.00	94.00
Alto	80	64.00	103.00	68.00	99.00	59.00	99.00	67.00	98.00
Muy alto	90	70.00	108.00	73.00	103.00	65.00	104.00	72.00	103.00

N=3270



AVALADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)

SWS—SURVEY—forma GP<sup>(C)</sup> (MÉXICO)  
 (C) (copyright 1994, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)



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

D: \_\_\_\_\_ S: \_\_\_\_\_ P: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Puesto \_\_\_\_\_ FOLIO: \_\_\_\_\_ (PEA)

Departamento \_\_\_\_\_ EMPRESA: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES**

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

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

**SWS—SURVEY**

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

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

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

Voy al cine ..... A  B  C  D  E

**SECCION I**

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

R.E. Gutiérrez, Fortín 39 Col. San Jerónimo, México, D.F. CP 10400 MÉXICO. Tels. (52-5) 588 8560, FAX (52-5) 598 8558, e-mail: rgutierrez@rednet.unam.mx  
 R.F. Ostermann, 34 Fenwick Avenue South Paramus, New Jersey 07652 U.S.A. Tels. (201) 843 2873, (201) 843 2873, (201) 843 8920, FAX (201) 8822304, e-mail: rfo@prymat.com

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

Continúe a la siguiente página.....

## ISL \* 66

## INSTRUCCIONES

Este índice consta de oraciones o proposiciones enumeradas. Lee cada una y decide que tan de acuerdo o desacuerdo estas con ellas.

Tú debes marcar las respuestas en la hoja de contestaciones, tomando en cuenta la escala siguiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	D	I	A	TA

Fíjate en el siguiente ejemplo:

## CUADERNILLO

1. Toma en cuenta mis ideas para el mejor desempeño de mi trabajo.

Dependiendo que tan **De Acuerdo** o **Desacuerdo** estés con la afirmación planteada deberás seleccionar sólo **una respuesta**, y rellenar con lápiz el círculo que corresponda a la misma:

## HOJA DE RESPUESTAS

1.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA
2.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA
3.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA
4.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA

Al marcar tu respuesta en la hoja de contestaciones, asegúrate de que **el número de la oración corresponde al número de la respuesta en la hoja de contestaciones**. Rellena bien tus marcas. Si deseas cambiar alguna respuesta, borra por completo lo que quieras cambiar.

Trata de ser sincero. **No dejes sin contestar ninguna pregunta.**

**No marques este cuadernillo.**

**Nota.** Tus respuestas serán totalmente **confidenciales**.

**Ahora puedes comenzar**

1. La institución me hace sentir como parte importante de ella
2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo
3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra
4. Es importante la integración del personal dentro de mi área
5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la institución
7. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo
8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente
9. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal
10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución
11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo
12. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo
13. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas
14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la institución
15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta institución
16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta
17. En mi departamento existe la colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan
18. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución
19. El equipo de trabajo con que cuento esta diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño
20. He sido promovido por mis logros en el trabajo
21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo
22. Conozco los objetivos específicos en mi área de trabajo
23. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo
24. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución
25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad
26. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área
27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto
28. Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar
29. Mi jefe inmediato me motiva a para lograr un mayor desempeño en mi trabajo
30. Mi jefe se preocupa por mi desarrollo personal
31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad
32. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución
33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo
34. Los medios de información, con los que cuenta la institución (posters, tableros, carteles etc. ) son efectivos para la comunicación
35. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es efectiva

36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados
37. La institución se preocupa por mantener informado al personal
38. El trabajo que desempeño es rutinario
39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo
40. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual
41. La institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones
42. El ambiente de trabajo favorece la comunicación
43. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores
44. En la institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo
45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo
46. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo
47. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa
48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe
49. La información que recibo por parte de la institución es adecuada y oportuna
50. En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal
51. Las diferencias entre la institución y el personal se manejan de forma satisfactoria para ambas partes
52. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato
53. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto
54. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato
55. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo
56. La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella
57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto
58. Considera de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación
59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la institución
60. Las políticas de la institución son claras
61. Me siento estancado en mi puesto
62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico
63. Mi trabajo es agotador
64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la institución
65. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo
66. Sé lo que los jefes esperan de mi en la realización de mis actividades

**GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Achim T. (1982). El estrés y la personalidad. Editorial Herder. Barcelona.
- ✓ Alarcón H. (1988). La Calidad de Vida Laboral: Una perspectiva al futuro... hoy Memorias del X Congreso Nacional de Capacitación México, AMECAP.
- ✓ Anastasi A. (1998) Tests Psicológicos, 7ma. Edición, Editorial Prentice Hall, México.
- ✓ Arias, G. F. (1981). Conflictos entre la Familia y el Trabajo II Análisis de variables psicológicas y la hipótesis de la extensión, la compensación y la segmentación. Contaduría y Administración UNAM México.
- ✓ Arias G. F. (1989). 1er. Congreso Iberoamericano de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. "Algunos factores organizacionales y familiares incidentes sobre la calidad de vida" Madrid España.
- ✓ Barcenilla, J.(2000) Estrategias de afrontamiento más utilizadas por una muestra de bomberos de la comunidad de Madrid, Centro Universitario de Salud Pública de la Universidad Autónoma de Madrid.
- ✓ Bensabat S. (1994). Stress "Grandes especialistas responden". Editorial Mensajero. París.
- ✓ Bergeron J. L. (1982). La Qualité de Vieau Travaili. Enero Vol. 1
- ✓ Blum M. L. (1972). Psicología industrial "Sus fundamentos teóricos y sociales" Editorial Trillas. México.
- ✓ Buendía V.J. (1993). Estrés y Psicopatología. Ediciones Piramide, S.A Madrid, España.
- ✓ Chiavenato I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill. 2º edición. Bogota, Colombia.
- ✓ Cofer C N. y Appley M. H. (1964). Psicología de la motivación "Teoría e Investigación, Editorial Trillas México.
- ✓ Cruz C.N.A.(1995). La Calidad de Vida en el Trabajo como posible alternativa para incrementar la productividad. Tesis de Lic. En Psicología. UNAM.
- ✓ David F. T. (1999). Bienestar en el trabajo guía de salud para el ejecutivo. Editorial Trillas, México, DF.
- ✓ Davis K.y J.W. Newstrom (1996). Comportamiento Humano en el Trabajo. "Comportamiento Organizacional". Editorial Mc Graw-Hill. México.
- ✓ Dinko T.(1990), Protección contra el fuego y explosiones. Editorial Paraninfo. Madrid.

- ✓ Dunnette D. Marvin y Wayne K. Kichner (1977). Psicología Industrial. Editorial Trillas. México.
- ✓ Florez L.J.A. (1994). Síndrome de estar quemado, Editorial Edika Med, Barcelona
- ✓ Friedman S. D. (2001). Trabajo y Familia aliados o enemigos Oxford University Press, México.
- ✓ García I. I. (1998). Relaciones en el entorno de trabajo. Editorial Síntesis S.A. Madrid España.
- ✓ Galicia T. A. Y Hernández, A. A. (2000). Elaboración de un instrumento para medir la Satisfacción Laboral. Tesis Lic. en Psicología UNAM.
- ✓ Guerrero J. (1994). No. 3 Revista Colombiana de Psicología, Universidad Nacional de Colombia.
- ✓ Guillen G. C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana de España, S.A.U. España.
- ✓ Gutiérrez R. Ostermann R. (1994). SWS-Survey – formato GP “Encuesta Salud Mental y Trabajo” México.
- ✓ Gutiérrez R., Ostermann, R.,(1995). La encuesta Internacional SWS-SURVEY en la detección de factores de estrés en el trabajo y la dinámica familiar, Boletín APEINAC Año 3, Número 3. México.
- ✓ Gutiérrez R., Ito, Ma. E., Atenco, F., y Contreras, C.,(1995). Validez de constructo de las escalas de salud mental del SWS. Psicología y Salud. (ISSN: 11405-1109) Julio-Diciembre (31-43).
- ✓ Gutierrez, R. E (2001). Calidad de Vida y Estrés en ámbitos Organizacionales. Revista Mexicana de Psicología, Vol. 18 pag.182
- ✓ Gutiérrez R. E., Contreras, C. & Ito, M. E.(2002). Conceptualización de la escala de apoyo social del SWS-Survey La Psicología Social en México. (ISBN: 968.5411.09-3) México. Vol. IX ( 474-481).
- ✓ Gutiérrez R. E., Contreras, C. & Ito, M. E.(2003). SWS--Survey: Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud ( UNAM). ISBN 970-32-0246-2: (88 pags).
- ✓ Gutiérrez R. E., Ito, E. (2003). El SWS: una alternativa para el diagnóstico del estrés organizacional (aceptado para publicación en el libro Estrés psicosocial en el lugar de trabajo (Psychosocial stress in work place) Ed. Conjunta DGSA-UCLA.

- ✓ Gutiérrez R., Ito, Ma. E., Contreras, C., Atenco, F. (1995). VII Congreso Mexicano de Psicología México, D.F. "Encuesta SWS-Survey de Estrés, Salud Mental y Trabajo" Cartel.
- ✓ Guzmán E. (1994). No 3 El tiempo del trabajo Revista Colombiana de Psicología Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- ✓ Hernández y R. S. (1980). Fundamentos de Administración. Nueva Editorial Interamericana, México.
- ✓ Hernández S.R.(2000). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill.
- ✓ Hombrado M. M. I. (1997). Estrés y Salud. Editorial Promolibro. Valencia.
- ✓ Howell W. C. (1979). Psicología industrial organizacional sus elementos esenciales. Editorial Manual Moderno. México.
- ✓ Humphrey J. H. (1986). Profiles in stress AMS Press Inc New York Number 2
- ✓ Informe del Comité Mixto OIT/OMS Sobre Medicina del Trabajo 1984 Novena Reunión Ginebra.
- ✓ Ivancevich J. M., Matteson M. T. (1989). Estrés y Trabajo "Una perspectiva gerencial" Editorial Trillas. México.
- ✓ Lazarus S. R.(1991). Estrés y Procesos Cognitivos. Editorial Roca. México.
- ✓ Locke E. A. (1976). The Nature and cause of job satisfaction. In handbook of industrial and organizational psychology Ed. Md Dunnette, Rand - Mc Nally College Publishing co. Chicago.
- ✓ Madders J. (1984). Estrés y Relajación, Editorial Fondo educativo Interamericano
- ✓ Marín C. C. y Vargas F. L. (2001). Estrés entenderlo es manejarlo. Editorial Alfaomega. México.
- ✓ Medina M. E. (1997). Salud Mental en México. Editorial Fondo de Cultura Económica e Instituto Mexicano de Psiquiatría.
- ✓ Morales F. (1994). Psicología Social. Editorial Mc Graw Hill. España.
- ✓ Muchinsky P. M. (1994). Psicología aplicada al trabajo "Una introducción a la psicología industrial y organizacional". Editorial Desclé de Broucier, S.A. Bilbao.
- ✓ Myers D. G. (2000). Psicología Social. 6ta. Edición Editorial Mac Graw Hill S.A. Colombia.
- ✓ Munné F. (1986). Psicología Social. Editorial CEAC S.A. Barcelona España.
- ✓ Nunnally J. C. (1970). Introducción a la medición psicológica Editorial Mac Graw Hill, Argentina.

- ✓ OIT (1990), Vol. 2 El trabajo en el mundo Editorial Nueva Sociedad, Ginebra.
- ✓ Orlandini A. (1999) El estrés qué es y como evitarlo, Editorial Fondo de Cultura Económica, México.
- ✓ Ortiz V. J.A. (1992). Características organizacionales, el estrés y la calidad de vida en gerentes de mandos intermedios. La Psicología Social en México vol. 4.
- ✓ Peón J. (1982). Octubre. Cambio Organizacional "La operación tang una experiencia de calidad de vida en el trabajo" México.
- ✓ Peón J. (1986). Julio Cambio Organizacional "La calidad de vida en el trabajo un tema desconocido" México.
- ✓ Peiro S. J. M. (1997). Psicología de la organización. Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.
- ✓ Pérez B.G. (1990). Mejoramiento de la Calidad de vida en el Trabajo. Tesis Lic. en Psicología UNAM.
- ✓ Ramírez A. A. A.(1999). Calidad de vida y satisfacción en el trabajo. Tesis Lic. en Psicología. UNAM.
- ✓ Rentería S. E. y Pineda P. M. (2002). Estrés, motivación de logro y rendimiento escolar en estudiantes universitarios que estudian y trabajan. Tesis Lic. en Psicología UNAM.
- ✓ Rueda E. (1996). El desahogo la mejor terapia contra el estrés, Archivo Vertical Fac. Psicología UNAM.
- ✓ Ruiz S. A. (1987). Salud ocupacional y productividad. Editorial LIMUSA S. A. de C. V. México.
- ✓ San Vicente C. E. (1996). Prevención, Protección y Lucha contra el Fuego. Editorial Paraninfo. Magallanes, España.
- ✓ Schultz D. P. (1985). Psicología industrial. Editorial Nueva editorial interamericana, S.A. de C. V.
- ✓ Selye H. (1978). The Stress of Life, Editorial Mc Graw Hill, U.S.A.
- ✓ Stephen T. (1994). Estrés Editorial Tutor, Madrid España.
- ✓ Téllez R.A.T. (2001). Niveles de estrés y ansiedad en el personal médico y de enfermería de la Cruz Roja Mexicana. Tesis Lic Psicología UNAM.
- ✓ Turcotte P. R. (1986). Calidad de Vida en el Trabajo: Antiestrés y creatividad Editorial Trillas, México.
- ✓ Vázquez C. Y. (2001). Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales. Tesis Lic en Psicología UNAM.

- ✓ Vroom H. V. (1979). Motivación y alta dirección. Editorial Trilla, México.
- ✓ Walton R. E. (1974). Desarrollo organizacional, estrategias de interrelación humana para el desarrollo de organizaciones conciliación de conflictos interpersonales: Confrontaciones y consultoría de mediadores. Editorial Fondo Educativo Interamericano S. A., México
- ✓ Zurriaga L. (1994). Vol. 15 (4), Un modelo de estrés de roles profesionales de la salud de organizaciones públicas y privadas. Revista Psiquis. Facultad de Psicología de Valencia, España.
  
- ✓ [http://ceril.cl/p20\\_Estrés.htm](http://ceril.cl/p20_Estrés.htm)
  
- ✓ [file://A:/Calidad%20d%20Vida%20Laboral%20\(Maletin%20del%Gasfiter\).htm](file://A:/Calidad%20d%20Vida%20Laboral%20(Maletin%20del%Gasfiter).htm)
  
- ✓ <file://A:/Calidad%20d%20Vida%20en%20el%20Trabajo.htm>