



**Universidad Abierta
Interamericana**

Título de la tesis:

**“ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y
BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA
INDUSTRIA CEREALERA”**

Tutora:

PARIS, Laura

Tesista:

SANCHEZ, Florencia Cecilia

Título a obtener con la presentación de la tesis:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Sede Rosario- Campus Lagos

Diciembre 2011

RESUMEN

Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral.

El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo-Santa Fe, en Diciembre del 2010.

La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el último es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual.

Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés.

Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

PALABRAS CLAVES: *Estrés laboral- Satisfacción laboral- Bienestar psicológico.*

PROLOGO Y AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia y amigos por el apoyo que me ofreció todos estos meses, por las buenas ideas que supieron transmitirme y por la confianza que pusieron en mí para llevar a cabo este trabajo. A mis padres por ser mis guías y en especial a Maximiliano por su apoyo incondicional, que junto a él pude realizar uno de mis más preciados sueños.

Del mismo modo agradezco a los trabajadores que colaboraron respondiendo a los cuestionarios tan dispuestos.

Por último, quiero agradecer la colaboración de mi tutora, la psicóloga Laura Paris, quien dedicó parte de su tiempo para ayudarme a realizar dicha tesis, la cual, con poco tiempo y disposición acepto llevar a cabo mi trabajo de investigación, sin ninguna objeción, lo cual lo considero muy importante debido al tiempo que implica ser tutora de una tesis, y más en su caso particular, que lleva adelante varias tesis de los alumnos de la universidad.

INDICE

	Pág.
Capítulo I	
<i>Introducción</i> -----	05
1.1. Formulación del problema -----	08
1.2. Objetivos -----	09
1.2.1. Objetivo general -----	09
1.2.2. Objetivos específicos -----	09
1.3. Hipótesis -----	10
Capítulo II	
<i>Marco teórico</i> -----	11
2.1. El estrés -----	12
2.1.1. Síntomas del estrés -----	13
2.1.2. Fases del estrés-----	15
2.2. El estrés laboral -----	16
2.2.1. Tipo de estrés laboral-----	19
2.2.2. Fuentes de estrés laboral-----	22
2.2.3. Causas y factores desencadenantes-----	26
2.2.4. Síntomas y consecuencias de estrés laboral-----	31
2.3. Satisfacción laboral -----	34
2.3.1. Dimensiones de satisfacción laboral -----	37
2.3.2. Fuentes de satisfacción laboral -----	39
2.4. Bienestar psicológico -----	42
2.4.1. El bienestar psicológico según diferentes autores -----	43
2.4.2. Determinantes individuales del bienestar psicológico -----	47
Capítulo III	
<i>Estado actual de los conocimientos sobre el tema</i> -----	49
3.1. Antecedentes de la Investigación -----	50
Capítulo IV	
<i>Marco metodológico</i> -----	58

	Pág.
4.1. Área de estudio -----	59
4.2. Tipo de investigación -----	60
4.3. Población y muestra -----	61
4.3.1. Población objetivo -----	61
4.3.2. Universo -----	61
4.3.3. Muestra -----	61
4.4. Métodos y técnicas utilizadas -----	62
4.4.1. El cuestionario -----	62
Capítulo V	
<i>Trabajo de campo</i> -----	66
5.1. Análisis de cuestionarios -----	67
5.1.1. Análisis descriptivo de los datos-----	69
5.1.2. Análisis correlacional de los datos -----	77
Capítulo VI	
<i>Conclusiones arribadas</i> -----	82
6.1. Conclusiones -----	83
Capítulo VII	
<i>Bibliografía</i> -----	88
7.1. Referencias bibliográficas -----	89
7.2. Información obtenida de internet -----	
Capítulo VIII	
<i>Anexos y Apéndice</i> -----	98
8.1 cuestionarios -----	98
8.1.1. Cuestionario de estrés laboral-----	98
8.1.2. Cuestionario de satisfacción laboral-----	100
8.1.3. Cuestionario de bienestar psicológico -----	103

Capítulo I:

Introducción

Con la siguiente investigación se pretende poder comprobar que los trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo con la excesiva carga horaria, los turnos rotativos y otras causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral; el cual influye en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y como esté afecta su bienestar psicológico, en el ámbito laboral, familiar o social.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que mas producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés".

En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.

Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas.

Entendemos que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a

juzgar la vida en términos favorables (Casullo, 2002)¹. El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida.

El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados., también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Se pretende lograr con este trabajo, que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para lograr rendimiento productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, libre de estrés.

¹ Casullo M.M (2002). Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica. Editorial Paidós

1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante *¿Qué relación existe entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo?*

1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL.

Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.

Explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral.

1.3 HIPOTESIS

Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo.

Capítulo II:

Marco teórico

2.1 EL ESTRÉS.

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como *"una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)"*. Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

-Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

-Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

-Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"*.

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.

Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

2.1.1 SINTOMAS DEL ESTRÉS.

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales.

El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicósomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea),etc. Se han identificado tres etapas en la respuesta al estrés. En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños.

Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con

el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.²

² Síntomas del estrés. [Documento www]. Recuperado: 18 de julio del 2010
<http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml?monosearch>

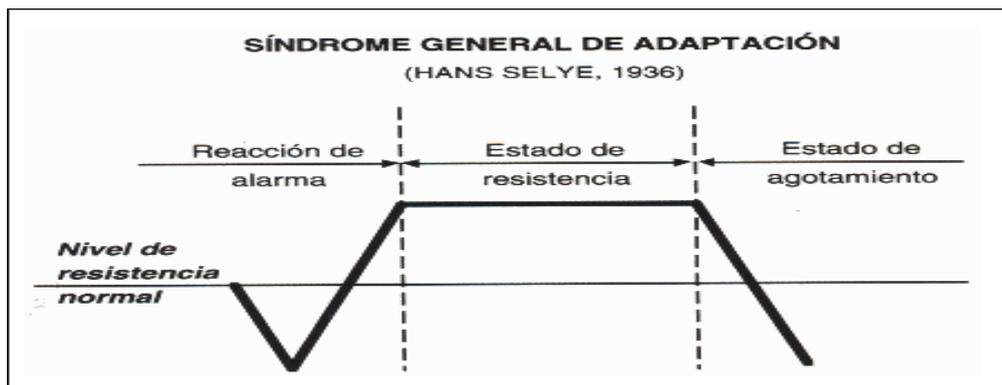
2.1.2 FASES DEL ESTRÉS.

Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estomago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.



2.2 EL ESTRÉS LABORAL

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable

En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que *"hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente"*. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

MODELOS DE ESTRÉS LABORAL

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi & Kawakami, 2004). Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al. (2000) brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que altas demandas asociadas a elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias.

Investigaciones orientadas a verificar empíricamente este modelo han llegado a resultados contradictorios. A su vez, se ha observado que otras variables (no contempladas en el modelo) pueden amortiguar los efectos anticipados por Karasek, tales como el manejo del tiempo que compensa bajos niveles de autonomía (Peeters & Rutte, 2005) o el optimismo, que modera la relación entre altas demandas y bajo control, llevando a los pesimistas a experimentar más ansiedad y depresión (Totterdell, Wood & Wall, 2006).

Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante (Calnan et al., 2000). En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre

demandas cualitativas y cuantitativas (Mikkelsen et al., 2005) y, lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control (Siegrist & Marmot, 2004). Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión (Schaufeli, 1999).

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés. Calnan et al. (2000) sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.

2.2.1 TIPO DE ESTRÉS LABORAL.

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) ³ existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1- Ambiente laboral inadecuado.
- 2- Sobrecarga de trabajo.
- 3- Alteración de ritmos biológicos.
- 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

TIPOS DE ESTRESORES LABORALES :

Se clasifican en:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

³ Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.

- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.

- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

c.- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el

profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.⁴

⁴ Estrés laboral. [Documento www]. Recuperado 8 de agosto de 2010. Sindicato de Enfermería de España (SATSE). http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm

2.2.2 FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL.

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo.

Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

- Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos mas evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.

- La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es mas subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no

para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral.

El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes.

- Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la

realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas.

Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel

decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

- Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- Tamaño de la organización
- Tipo de negocio, actividad
- Estrategia general
- Cultura corporativa
- Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

2.2.3 CAUSAS Y FACTORES DESENCADENANTES.

Factores desencadenantes

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro Y Rodríguez, 2004).

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

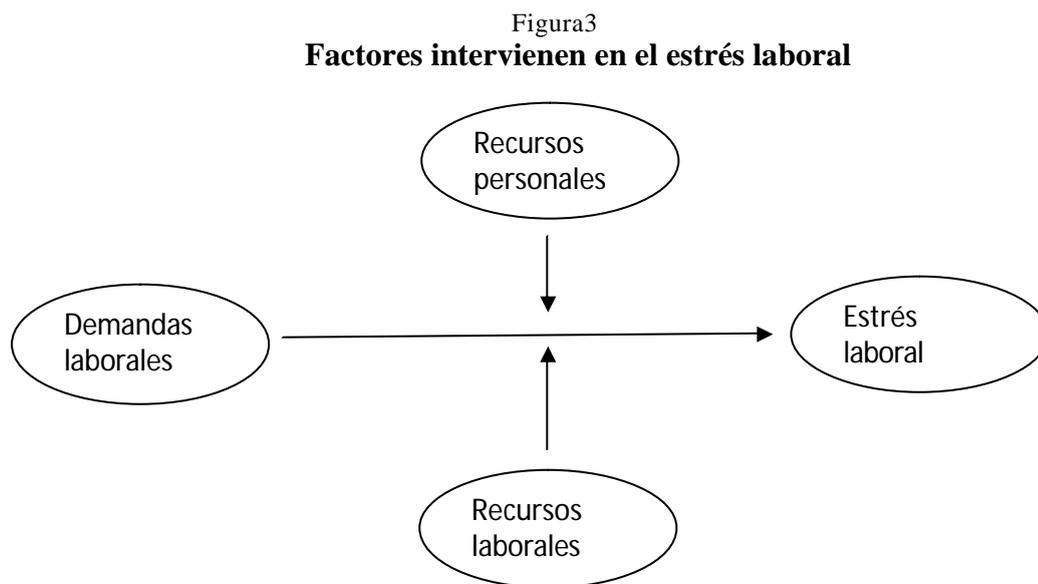
Basados en Bresó (2008) y Dolan *et al.* (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral (ver Figura 3):

1. *Recursos personales*: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

2. *Recursos laborales*: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

3. *Demandas laborales*: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva. (Duran, 2010) ⁵



Fuente: Adaptado de Bresó (2008)

⁵ Causas y efecto del estrés laboral. [Documento www]. Recuperado 27 de agosto de 2010. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml?monosearch>

Causas del estrés laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

Cuadro I. Peligros relacionados con el estrés.

Características del trabajo:

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.⁶

⁶ Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido.

2.2.4 SINTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002)

1. A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones:

1. En el ámbito personal:

- Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.

- Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.

- Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.

- Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2. En el ámbito organizativo: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan 2005).

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome del Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte⁴, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...)

Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos

que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de reorganización de recursos humanos.⁷

⁷ Duran M.M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. Enero-julio 2010 1 (1):71-84

2.3 SATISFACCION LABORAL.

La satisfacción laboral ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados organizacionales, tales como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

La literatura sobre satisfacción laboral sugiere que ésta varía en función de una diversidad de variables, tanto individuales como organizacionales.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1979; Smith. Kendall y Hullin, 1969). Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold. Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1986; Bravo, 1992; Griffin y Baterman, 1986; Harpaz, 1983; Peiró, 1984; Salancik y Pfeffer, 1977). Otros autores han considerado diferentes facetas de la satisfacción laboral (Bravo, 1992; Cook. Hepwoorth. Wall y Warr, 1981; Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar.⁸

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.⁹

⁸ Pilar Alonso M. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2008;24(1):25-40

⁹ Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad desconcentración, etc., que puede tener consecuencia la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intensión de cambio, etc. Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio. (Sáez, 2001)

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción en el trabajo.¹⁰

Peiró (1984) distingue entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

Como hemos comentado, al hablar de satisfacción se hace referencia a una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, por lo que esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias de las tareas y las características de cada persona. Por otra parte, frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo; no obstante, este último es un concepto grupal que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo. A veces, también se asocian los conceptos de “calidad de

¹⁰ Soler Sánchez M.I. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS [tesis]. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social; 2008

vida” y satisfacción laboral; sin embargo, ésta constituye uno de los principales indicadores de aquella.

2.3.1 DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL.

Encontramos dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. (Peiró y Prieto, 1996). La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional (Peiró, 1986; Cook et al., 1981).

En este sentido sobresalen las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con el jefe.
- Satisfacción con la organización.
- Satisfacción con los colegas de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con los subordinados.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción intrínseca en general.

Aunque diferentes autores han propuesto varias dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976) quien distingue nueve dimensiones:

- satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos);
- satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución);

- satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción);
- satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas);
- satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones);
- satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura);
- satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas);
- satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos),
- satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización).

Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizadas.

En resumen, para definir el concepto de satisfacción en el trabajo es preciso considerar dos aspectos. Por un lado, debemos especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción en el trabajo. En este caso, estamos en el dominio de las actitudes, pudiendo considerar sus componentes cognitivos, afectivos y de comportamientos.

El segundo aspecto, se refiere a la identificación de las características asociadas al trabajo que producen esas experiencias subjetivas de satisfacción.¹¹

¹¹ Soler Sánchez M.I. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS [tesis]. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social; 2008

2.3.2 FUENTES DE LA SATISFACCION LABORAL.

La satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, Que son las siguientes:

- *Intrínsecas*: tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

- *Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.*

- *Retribución e incentivos económicos*, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.

- *Sociales*, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

- *Derivadas de la empresa*, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del

puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.

La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes *intrínsecas* de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que intervienen en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso.

Las *expectativas* que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

La *motivación* aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación.

En lo que concierne a la *implicancia* de la tarea hay dos conceptos relacionados:

a) Compromiso con la organización. Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.

b) Implicancia en el trabajo. En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas.

Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Herzberg (1989, citado Martínez Selva 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al *contenido del trabajo*. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al., 2006)

Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.

Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose

ambos aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.

2.4 BIENESTAR PSICOLOGICO.

Una aportación importante de nuestra investigación es la medida del bienestar psicológico de los trabajadores

Es importante tener presente que el bienestar psicológico puede y debe ser estudiado teniendo en cuenta diferentes niveles de integración de los comportamientos humanos. Los estudios tradicionales acerca del bienestar se han perfilado en dos líneas: una vinculada con la felicidad como indicadora de la calidad de vida, y otra ligada al desarrollo del potencial humano

Lo cierto es que la mayoría de las investigaciones sobre bienestar psicológico no han tenido un marco teórico claro como respaldo. En este campo existe una cantidad de datos empíricos, pero muy pocos modelos teóricos que guíen la construcción de los instrumentos y la interpretación de los resultados de las investigaciones. Durante mucho tiempo se creyó que el bienestar psicológico estaba relacionado sólo con variables objetivas como la apariencia física y la inteligencia, pero hoy se sabe que está más vinculado con otras de nivel individual y subjetivo. Así, diferentes estudios han resaltado que aquellos individuos más felices y satisfechos sufren menor malestar, tienen mejores apreciaciones personales, un mejor dominio del entorno y un manejo de los vínculos interpersonales más saludable, y consideran que el bienestar se operacionaliza fácilmente a través de los índices de afecto positivo o negativo, o de las escalas unidimensionales de satisfacción, ignorando la adjudicación de significados de los actos humanos, tales como el sentido de orden o la coherencia en la existencia personal.

2.4.1 EL BIENESTAR PSICOLOGICO SEGÚN DIFERENTES AUTORES.

Diener 1994 (cit. por Casullo et al. 2002) sostiene que en la investigación científico-académica se evita referirse al término “felicidad” por sus usos diversos a nivel popular. La autora comenta que el bienestar psicológico son componentes estables y cambiantes al mismo tiempo. La valoración de los eventos vitales se modifica en función del afecto negativo y positivo predominante. El bienestar psicológico es estable a largo plazo, pero experimenta variaciones circunstanciales en función de los afectos predominantes.

Reconoce tres características: subjetividad, presencia de indicadores positivos - y no solo la ausencia de factores negativos - , y una valoración global de la vida. Un alto bienestar depende de una apreciación positiva de aquélla que perdura a lo largo del tiempo, y el bajo bienestar depende del desajuste entre expectativas y logros.

Veenhoven 1991, define al bienestar psicológico como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. Andrews y Withey 1976, definen al bienestar subjetivo tomando en cuenta los aspectos cognitivos y los afectivos (afecto positivo y negativo). (cit. por Casullo et al.2002)

La opinión de García y González (2000), el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción.

Autores como Ryff (1989) critica los estudios clásicos sobre satisfacción; ya que en general, considera el bienestar psicológico como la ausencia de malestar o de trastornos psicológicos, ignorando las teorías sobre la autorrealización y el ciclo vital. En este sentido, la autora plantea serias dudas sobre la unidimensionalidad del concepto del bienestar psicológico, señalando su multidimensionalidad.

En este sentido, después de algunos años de investigaciones Ryff y Keyes (1995), plantean que el bienestar es una dimensión fundamentalmente evaluativa que tiene que ver con la valoración del resultado logrado con determinada forma de haber vivido. Así, el bienestar tiene variaciones importantes según el género, la edad y la cultura. A través de sus estudios pudo observar que el bienestar psicológico está

compuesto por seis dimensiones: (a) una apreciación positiva de sí mismo; (b) la capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida; (c) la alta calidad de los vínculos personales; (d) la creencia de que la vida tiene propósito y significado; (e) el sentimiento de que se va creciendo y desarrollándose a lo largo de la vida y (f) el sentido de autodeterminación.

Las dimensiones consideradas son las siguientes:

<i>DIMENSIONES</i>	<i>EL BIENESTAR PSICOLOGICO ES...</i>
<i>Control de situaciones</i>	Tener la sensación de control y de autocompetencia. Las personas con control pueden crear o moldear contextos para adecuarlos a sus propias necesidades e intereses. Aquellos que presentan una baja sensación de control tienen dificultades en el manejo de los asuntos de la vida diaria y creen que son incapaces de modificar el ambiente en función de las necesidades.
<i>Aceptación de Si Mismo</i>	Poder aceptar los múltiples aspectos de sí mismo, incluyendo los buenos y los malos. Sentirse bien acerca de las consecuencias de los eventos pasados. No tener aceptación de sí mismo es estar desilusionado respecto de la vida pasada y querer ser diferentes de cómo se es.
<i>Vínculos Psicosociales</i>	Capacidad para establecer buenos vínculos con los demás. Tener calidez, confianza en los demás y capacidad empáticas y afectivas. Tener malos vínculos significa tener pocas relaciones los demás, sentirse aislado y frustrado. Incapacidad para establecer relaciones comprometidas con los demás.
<i>Autonomía</i>	Poder tomar decisiones de modo independiente. Tener asertividad. Poder confiar en el propio juicio. Ser poco autónomo es depender de los demás para tomar decisiones y estar preocupado por lo que ellos dicen, piensan y sienten.
<i>Proyectos</i>	Tener metas y proyectos en la vida. Considerar que la vida tiene significado. Asumir valores que otorgan sentido y significado a la vida.

En esta misma línea de estudio se encuentran los trabajos de Antonovsky (1988) en los que apunta que el bienestar psicológico de una persona depende de los recursos suficientes disponibles para afrontar las demandas del medio.¹²

EL BIENESTAR COMO MARCO CONCEPTUAL.

Ryan & Deci (2001) han propuesto una organización de los diferentes estudios en dos grandes tradiciones: una correspondida fundamentalmente con la felicidad (bienestar hedónico), y otra ligada al desarrollo del potencial humano (bienestar eudaimónico).

Perspectiva hedónica. Los psicólogos que han adoptado la perspectiva hedónica para el estudio del bienestar pueden encuadrarse dentro de una amplia concepción del hedonismo que incluye la preferencia por los placeres tanto del cuerpo como de la mente. De hecho, la visión predominante dentro de los psicólogos hedónicos es que el bienestar consiste en la felicidad subjetiva construida sobre la experiencia de placer frente a displacer, incluyendo los juicios sobre los buenos y malos elementos de la vida.

El bienestar subjetivo se define como "una amplia categoría de fenómenos que incluye las respuestas emocionales de las personas, la satisfacción con los dominios, y los juicios globales sobre la satisfacción con la vida". Esta definición contiene los dos componentes principales del bienestar subjetivo: los afectos, y la satisfacción con la vida. Estos dos componentes se corresponden con diferentes marcos temporales del bienestar subjetivo: la satisfacción es un juicio, una medida a largo plazo de la vida de una persona, mientras que la felicidad es un balance de los afectos positivos y negativos que provoca una experiencia inmediata.

La perspectiva eudaimónica. Waterman (1993), fue uno de los primeros autores en caracterizar este tipo de bienestar psicológico, al que denomina sentimientos de "expresividad personal". Este tipo de estados los vincula a experiencias de gran implicación con las actividades que la persona realiza, de sentirse vivo y realizado, de ver la actividad que se realiza como algo que nos llena, de una impresión de que lo que hacemos tiene sentido.

Los intermediarios teóricos que conforman la teoría de Ryff los encontramos en: Los psicólogos clínicos centrados en el estudio del crecimiento personal. Sus principales representantes incluyen a Abraham Maslow y sus trabajos sobre auto-actualización

¹² Casullo M.M (2002). Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica. Editorial Paidós

(self-actualization) (1968), Rogers y sus tesis sobre el funcionamiento humano pleno (1961) y, aunque fuera de la esfera clínica, también a Allport (1961) y su concepto de madurez. Por último, las investigaciones sobre salud mental donde debemos citar los trabajos de Jahoda (1958). Defendiendo que ausencia de enfermedad mental no podía ser el principal criterio para la definición de salud.

Buscando los puntos de convergencia entre todas estas formulaciones, Ryff (1989, 1989) sugirió un modelo multidimensional de bienestar psicológico su modelo bautizado como "Modelo Integrado de Desarrollo Personal", compuesto por seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, y crecimiento personal.¹³

¹³ Romero Carrasco A.E, Garcia-Mas A, Brustad R.J. Estado del arte. y perspectiva actual del concepto de bienestar psicológico en psicología del deporte. Revista Latinoamericana de Psicología 2009; 41 (2):335-347.

2.4.2 DETERMINANTES INDIVIDUALES DEL BIENESTAR PSICOLOGICO.

Peter Warr propuso “el modelo vitamínico del bienestar psicológico en el trabajo”, es un modelo integrador de la literatura existente de los factores y variables que pueden estar influyendo en el bienestar psicológico de una persona trabajadora tanto fuera como dentro del ambiente de trabajo.

A continuación comentare los factores individuales que Warr tiene en cuenta en su modelo.

1- **Disposiciones afectivas:** Existen dos disposiciones afectivas principales, a las que se hace referencia como rasgos de la personalidad de “afectiva negativa” (AN) y “afectiva positiva” (AP). Ambos rasgos tiene una influencia general sobre las respuestas positivas (emocionales) a las características y a lo que ocurre en el ambiente.

Estas dos disposiciones pueden ser conceptualizada del siguiente modo: La afectividad negativa abarca un amplio rasgo de estados emocionales aversivos, de manera de que las personas con una alta afectividad negativa tiene mayor probabilidad que otras de experimentar elevados niveles de distres y de insatisfacción en cualquier circunstancia. Tienden a centrarse en el lado negativo de sí mismos y del mundo en general. Las personas con bajo AN tienen mayor probabilidad de sentirse seguras y satisfechas con su ambiente.

Por otra parte, la afectividad positiva abarca a personas con altos niveles de energía, excitación y entusiasmo. Individuo con alto AP tienden más a llevar vidas activas que las persona con bajo AP, y a ver sus ambientes de una manera positiva.

Los rasgos de personalidad están sujetos a ser reflejados en el estado de la persona cuando ésta se encuentra en una situación relevante de rasgos.

2- **Estándares personales de comparación y bienestar en el trabajo:** los sentimientos de las personas sobre su trabajo son una función en si mismo como de su propia personalidad. Y uno de los factores que puede estar afectando el bienestar psicológico en el trabajo son los estándares personales de comparación. La gente selecciona a otros individuos y grupos (además de a sí mismo) para poder evaluar información ambigua pero emocionalmente significativa. Estos estándares de comparación probablemente derivaran en parte de las elecciones personales de que referente considerar.

3- **Otras características personales:** según Warr otros factores individuales que influirán sobre este bienestar en el trabajo incluyen preferencias

estables por ciertos tipos de actividad, así como un nivel específico de habilidad que influenciara estas preferencias (además del tipo de trabajo que la persona lleve a cabo). El bienestar psicológico del trabajo en cualquier situación está afectado por las actitudes hacia el contenido de la tarea (al menos en grados extremos), así como su habilidad para realizar dichas tareas.¹⁴

¹⁴ Cifre Gallegos E. Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación- ampliación del modelo vitamínico de Warr. [tesis].Castellón de la Plana(España): Universitat Jaume I, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.1999

Capítulo III:
Estado actual de
los conocimientos
sobre el tema

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Con el siguiente Estado del Arte se busca una cartografía de todo lo producido hasta el momento respecto al tema de investigación. Permite estudiar los distintos autores a través de sus aportes teóricos en torno a un tema en común. Conecta la teoría y la práctica, marcando la dialéctica que se establece entre ambas en pos de la construcción y generación de conocimiento.

El estado del arte de ninguna manera puede contener todo lo que hay producido sobre un área temática, vale decir que es imprescindible tener conciencia de las limitaciones que el mismo posee. La actividad central de esta tarea de búsqueda exhaustiva y rigurosa, lo constituyó el rastreo bibliográfico, el fichaje, la búsqueda en Internet y, posteriormente, la organización del material encontrado en torno a un criterio preestablecido que permitiera dar sentido a lo leído.

A partir de la exploración y el recorrido que se ha hecho sobre el tema en cuestión: estrés laboral, satisfacción en el trabajo, bienestar psicológico; se han utilizado como eje de referencia los siguientes trabajos:

ESTRÉS LABORAL

Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999), en su libro *“La organización del trabajo y el estrés”*, reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan.

Los resultados de la investigaciones muestran que le tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.¹⁵

Por su parte, (Lazarus y Folkman, 1986) en el libro *“Estrés y procesos cognitivos”* plantean que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de

¹⁵ Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido.

la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1986), propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando revaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas revaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina *distrés*, a diferencia del estrés positivo, o *eustrés*, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

Martínez Selva J.M, (2004) en su libro "*Estrés laboral*", el autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés.

El autor persigue establecer un puente entre la psicología científica y las prácticas y sistemas actuales de gestión empresarial, con el objetivo de contribuir a disminuir este grave y ubicuo problema y sus consecuencias.

El objetivo general de este libro es describir el estrés laboral y sus principales variantes y las formas de prevenirlo, afrontarlo y atenuar sus efectos. El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasa una gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás. Para muchos, el trabajo es una medida de sí mismos, de cuál es su valor como persona. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia en el estado de ánimo.

SATISFACCION LABORAL:

Peiró J.M, Meliá J.L (1989), en su investigación sobre *La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales*, presentan el cuestionario de satisfacción S20/23. Ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S20/23, presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

J.M Peiró define a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace

referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes”.¹⁶

Mañas M.A (2007) en su artículo *“La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.”* Realiza un estudio que consistió en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la administración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución. Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aun, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad.

Esta investigación entiende a la satisfacción laboral desde los planteamientos de Locke (1976), como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona.

Consideran al bienestar psicológico como componente subjetivo de la satisfacción laboral; es entendido como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentados.¹⁷

Sobre el tema de **BIENESTAR PSICOLOGICO**, esta investigación se baso en el libro *“Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica”* (Casullo M.M 2002).

Esta obra tiene como objetivo dar a conocer dos técnicas diseñadas y validadas en nuestro medio para evaluar el bienestar psicológico en adolescentes (BIEPS-J) y adultos (BIEPS-A) y estudios iberoamericanos sobre el tema. El logro del bienestar psicológico supone poder desarrollar actitudes positivas hacia la vida personal, capacidad de vincularse con otros, relaciones afectivas significativas, creencias positivas respecto del sentido de la vida y del paso de los años y autonomía relativa en

¹⁶ Peiró J.M, Meliá J.L (1989). La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. [Documento www]. Recuperado: 29 de septiembre de 2010. http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

¹⁷ Mañas M.A, Salvador C, Boada J, Gonzalez E, Agulló E. La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Revista Psicothema 2007;10 (3):395-400

la toma de decisiones. Dado su objetivo de evaluación, las escalas BIEPS pueden ser utilizadas en investigación aplicada (por ejemplo, la evaluación de programas de intervención clínica), en evaluación psicológica individual o para el despistaje de poblaciones grandes.

La autora toma como referencia la propuesta de Schmette y Ryff (1997), lo cual expresan que el bienestar fue identificado, por un lado, con las emociones positivas y la ausencia de emociones negativas y por otro lado, una persona se siente feliz y satisfecha cuando experimenta mayor cantidad de afectos positivos. Estos autores señalan que el bienestar es identificado con los afectos y la personalidad. En cuanto a los rasgos de personalidad que se relacionan con un estado de bienestar se refieren a las emociones positivas como características estables de la personalidad.

RYFF, ofrece una propuesta interesante al vincular las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital. Para la autora el bienestar tiene variaciones según la edad, el sexo y la cultura. Se pudo verificar en diferentes estudios que el bienestar psicológico está compuesto por 6 dimensiones bien diferenciadas: 1) una apreciación positiva de sí mismo; 2) la capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida; 3) la alta calidad de los vínculos personales, 4) la creencias de que la vida tiene propósitos y significados; 5) el sentimiento de que cada uno va creciendo y desarrollándose a lo largo de la vida, la aceptación del paso de los años, y 6) el sentido de autodeterminación.

En el libro se describen los procedimientos utilizados para la construcción de las escalas, sus estudios de fiabilidad y validez, además de otras investigaciones realizadas en Argentina, España, Perú y Cuba.

- **Investigaciones argentinas sobre el bienestar psicológico (Castro Solano. A):** se toma como marco teórico de referencia las propuestas de S. Ryff y Keyes (1989, 1995, 1997).

Se toma en cuenta que: - El bienestar psicológico puede entenderse como un constructo multidimensional. – Era necesario respetar las variaciones étnicas. – Las pruebas tenían que ser breves y sencillas para asegurar mayor validez de los resultados. – Las dimensiones teóricas propuestas debían ser verificadas empíricamente y las pruebas debían ajustarse en función de esos resultados.

Se redactaron 36 ítems que operacionalizan cada una de ellas. Las dimensiones consideradas son las siguientes: Control de situaciones, Aceptación de sí mismo, Vínculos psicosociales, autonomía y proyectos.

Luego se generaron 16 categorías para describir el significado del bienestar psicológico en adolescentes, derivadas de las respuestas a las frases incompletas. Se siguió un procedimiento similar para la codificación de situaciones de felicidad e infelicidad. El total de las situaciones de felicidad resume el 80% de las reseñadas. El total de las situaciones de infelicidad resume el 65% de las reseñadas por los jóvenes.

- **El bienestar psicológico en adolescentes escolares de Lima metropolitana (Martínez. P y Morote. R):** esta investigación coordinada por María Martina Casullo, se busca explorar el concepto de Bienestar psicológico (BP) en un grupo de adolescentes de la ciudad de Lima (Perú), comprendidos entre los 13 y 18 años, de ambos sexos, estudiantes de dos tipos de colegios. oficial y particular.

El estudio es de tipo descriptivo con elementos correlacionales en el que se estudia el BP y su correlación con la presencia de síntomas específicos. Se analizan semejanzas y diferencias de acuerdo con las variables edad, sexo y nivel socioeconómico manifestado en el tipo de colegio al que asisten.

El grupo total estudiado estuvo constituido por 413 adolescentes entre 13 y 18 años. Del total, 203 pertenecen a un colegio particular y 210 a un colegio nacional (oficial).

Los instrumentos aplicados son: - El BIEPS-J (Casullo y Castro Solano, 2000). Aplicado sobre las bases de 5 dimensiones: Autonomía, Control de Situaciones, Vínculos sociales, Proyectos y Aceptación de sí mismo. – SCL-90-R listado de síntomas de Derogatis (1994), traducida y adaptada por Casullo y Castro Solano (2000).

En síntesis, el análisis de datos sobre BP de acuerdo con las variables sexo, edad y tipo de colegio muestra diferencias significativas ($p < 0,01$), en las dimensiones Vínculos sociales y Aceptación de sí mismo. El sexo y el tipo de colegio marcan diferencias en la dimensión Vínculos, y el sexo y la edad en Aceptación.

- **Escala de bienestar psicológico para adolescentes, resultados españoles. (Cruz M.S, Maganto. C, Montoya. I y González R):** los resultados de las escalas del BIEPS-J corresponden a adolescentes del País Vasco y de la Comunidad Valenciana.

La muestra utilizada está compuesta por 1.202 adolescentes entre 14 y 18 años de edad. La distribución de la muestra por sexo es similar, 569 chicos (47.3%) y 633 chicas (52.7%). La administración de la prueba ha sido llevada a cabo por una psicóloga, la participación ha sido voluntaria y con el consentimiento del estudiante y la familia.

Los resultados informan que la muestra de adolescente en España presenta un alto nivel de bienestar psicológico, tanto en la puntuación total de la escala como en cada una de las dimensiones que la componen.

Al observar los resultados obtenidos en cada dimensión se pone de manifiesto que las puntuaciones más altas corresponden a la dimensión Vínculos y las más bajas a Proyectos. Estos resultados son esperables si consideramos las edades de aplicación. Con relación a la edad se podría concluir que el BP tiene un componente evolutivo.

Los resultados obtenidos en cada dimensión, en relación con la edad, muestran que la edad de 15 años es la que obtiene puntuaciones más bajas en las dimensiones Vínculos, Aceptación y Total de la escala BIEPS-J. Esto indica que los sujetos pueden presentar una mayor vulnerabilidad.

En relación con el sexo, solamente en la dimensión Aceptación los chicos presentan puntuaciones más altas que las chicas. Esto indica que los chicos parecen sentirse bien consigo mismos, sin que esto indique que las puntuaciones de las chicas sean bajas.

Las diferencias entre ambas comunidades en función del nivel de bienestar psicológico en cada dimensión permiten concluir que apenas existen diferencias entre ambas comunidades en sujetos de bajo y alto nivel de BP, pero si en sujetos con nivel medio

Finalmente, puede concluir que sujetos con puntuaciones directas de 32 o inferiores son sujetos con bajo nivel de BP; los sujetos con puntuaciones entre 33 y 36 son sujetos con un nivel medio de BP, y los sujetos con puntuación de 37 o superior son sujetos con alto bienestar psicológico.

- **La investigación en Cuba desde la perspectiva de la psicología de la salud. (Martin. M):** en el ámbito de la psicología de la salud cubana, el interés en la investigación del bienestar se ha desarrollado básicamente en la última década, en consonancia con el hecho de que se estudio científico es relativamente reciente.

En los últimos años, en Cuba se han comenzado a desarrollar instrumentos para la evaluación psicológica del bienestar y/o de conceptos afines como la calidad de vida, la satisfacción personal, etc.

El estudio se realizo con una muestra de adolescentes estudiantes de secundarias básicas urbanas del Municipio Cerro de la ciudad de La Habana. Se escogieron al azar 4 escuelas.

Se selecciono una muestra de 334 adolescentes entre 11 y 16 años de edad, la distribución de los casos de acuerdo con la escuela, el grado escolar cursado y el sexo.

Los resultados obtenidos por los sujetos son muy homogéneos, entre otras razones, a que no existen diferencias importantes en cuanto a la procedencia sociocultural. Se dividieron a los sujetos en bajo y alto bienestar psicológico. Como era de esperar, la mayor cantidad de casos quedo ubicada en la categoría de bienestar moderado.

Capítulo **IV**:
Marco
Metodológico

4.1 AREA DE ESTUDIO:

Se eligió para el trabajo la zona urbana de San Lorenzo, Provincia de Santa fe. La misma tiene una población de 142.097 habitantes según datos del censo del INDEC 2001.

Historia de la ciudad:

San Lorenzo es una ciudad de la zona sur de la provincia de Santa Fe, Argentina, tiene una superficie de 32 km²; a 24 km al norte de la ciudad de Rosario, en la orilla occidental del río Paraná y a 147 km de la capital provincial. Es la ciudad cabecera del departamento San Lorenzo, y tiene 142.097 habitantes. Los puertos instalados en su distrito, integran la principal zona portuaria del país, conocida como el Up-River. La fundación de San Lorenzo es de fecha incierta, pero el Consejo Municipal decidió en 1984 fijarla el 6 de mayo de 1796, fecha en que los frailes franciscanos llegaron y comenzaron la evangelización de la zona. La ciudad es importante históricamente por librarse en sus inmediaciones el combate de San Lorenzo el 3 de febrero de 1813, donde a los revolucionarios bajo el mando del entonces coronel José de San Martín y sus granaderos a caballo derrotaron a las tropas realistas leales a la corona española. El Convento de San Carlos Borromeo del siglo XVIII tiene un museo dedicado a esta batalla. En lo económico: Actividades portuarias, Industria cerealera, Agricultura y ganadería.¹⁸

Con respecto a la fábrica, es una industria ubicada en el cordón industrial de la ciudad de San Lorenzo. Cuenta con 300 empleados efectivos de planta, divididos en sus nuevos sectores y turnos rotativos de 12 horas.

¹⁸ San Lorenzo, Santa Fe. [Documento www]. Recuperado: el 7 de junio de 2010. [http://es.wikipedia.org/wiki/San_Lorenzo_\(Santa_Fe\)](http://es.wikipedia.org/wiki/San_Lorenzo_(Santa_Fe))

4.2 TIPO DE INVESTIGACION:

Esta investigación es un trabajo de campo, de tipo correlacional con el que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico. Basado en un enfoque cuantitativo.

Los estudios correlacionales son los que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

La investigación será con un corte transversal, es decir, hará un corte en el tiempo donde se recolectaran los datos.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

4.3.1 POBLACION OBJETIVO

La población objeto de estudio está representada por los trabajadores de una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo.

4.3.2 UNIVERSO

Está representado por 150 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo. A los cuales se les entregó durante la primera semana del mes de diciembre de 2010 en un sobre cerrado los tres cuestionarios.

4.3.3 MUESTRA:

De los 150 cuestionarios repartidos, que se efectúa, a través de una selección por disponibilidad, se obtiene una muestra total de 64 cuestionarios que se entregaron completos. Por lo tanto el porcentaje de devolución es 42,67 %.

4.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS.

La investigación posee un diseño estructurado, con un método hipotético-deductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario.

Para la utilización del cuestionario, se tuvo en cuenta la definición que da del mismo Osorio Rojas. En su trabajo “El Cuestionario”¹⁹, establece que el cuestionario es un instrumento de investigación, que se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un Cuestionario valido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables.

El cuestionario es “un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.

En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

Características:

- Es un procedimiento de investigación.
- Es una entrevista altamente estructurada.
- “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.
- Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos.
- El sujeto que responde, proporciona por escrito información sobre si mismo o sobre un tema dado.
- Presenta la desventaja de que quien contesta responda escondiendo la verdad o produciendo notables alteraciones en ella. Además, la uniformidad de los resultados puede ser aparente, pues una misma palabra puede ser interpretada en forma diferente por personas distintas, o ser comprensibles para algunas y no para otras. Por otro lado, las respuestas pueden ser poco claras o incompletas, haciendo muy difícil la tabulación.

Los cuestionarios a utilizar en la investigación son:

¹⁹ Osorio Rojas, R. A. (2001). El Cuestionario. [Documento www]. Recuperado: el 1 de abril de 2010. <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/likert.htm>.

✓ **Para evaluar estresores:** este cuestionario fue desarrollado para evaluar situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes o supervisores y compañeros.

Contiene 32 frases a responder con cuatro opciones: (0) nada, (1) un poco, (2) bastante y (3) mucho. El análisis del mismo va a contar con agrupar estos ítems en cuatro dimensiones y sumar los mismos:

1-falta de apoyo organizacional: Integrado por 6 ítems (. 5, 14, 19, 22, 26,30). Los ítems que lo saturan más fuertemente implican una percepción de escasa cohesión grupal entre superiores y subordinados e incluso entre pares (Peiró, 2005), configurando una matriz vincular poco cooperativa (Barreiro, 2000), caracterizada por el desinterés y la apatía, sin la interacción necesaria para que los médicos y enfermeros puedan evaluar su desempeño ni generar lazos emocionales que les permitan disfrutar de su trabajo (Martínez Selva, 2004). Este factor se corresponde con la descripción realizada recientemente por Dolan, García y Díez Piñol (2005) de los ‘estresores de nivel grupal’, integrados por la falta de cohesión o unión entre las personas en el trabajo, y un clima caracterizado por desequilibrios, donde las relaciones son desconfiadas y poco solidarias generando elevados niveles de estrés entre los miembros de una organización.

2- sobrecarga laboral: Está integrado por 7 ítems (3, 4, 9, 10, 17, 21,29) que se refieren de manera considerable al aspecto cuantitativo de la sobrecarga (Martínez Selva, 2004; Peiró, 2005) y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas.

3-dificultades interpersonales: Comprende 6 ítems (1, 2, 12, 13, 23,28) relativos a los conflictos de relación entre empleados, supervisores, compañeros y sus familiares, resumiendo las categorías que aparecen en otros inventarios discriminadas en diversos factores, tales como Herrera Sánchez y Cassals Villa (2005) que utilizan dos dimensiones para medir este estresor. El factor corresponde al denominado ‘relaciones’ del Inventario de Fuentes de Estrés Laboral (Sources of Work Stress Inventory, SWSI, de Bruin & Taylor, 2005

4-fuentes extrínsecas de insatisfacción: Consta de 8 ítems (6, 7, 8, 11, 15, 24, 25,27), y abarca aquellos aspectos del contenido del trabajo que suponen beneficios externos provistos al profesional por la organización donde trabaja, tales como sueldos, posibilidades de desarrollo de carrera o estabilidad laboral. Es muy similar al primer grupo de factores determinantes del estrés laboral del modelo cognitivo y condicional de Dolan y Arsenault, propuesto en 1980 (Dolan, García & Díez Piñol, 2005).

5-falta de justicia organizacional: Abarca 5 ítems (16, 18, 20, 31,32) y se corresponde en general con el concepto de justicia organizacional, que se refiere a las percepciones que los trabajadores tienen sobre lo que es justo o injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen. Los ítems abarcan uno de los cuatro ejes en que se ha desdoblado este concepto, la justicia distributiva, referida al contenido de las distribuciones y fines alcanzados (Omar, 2006). Las proposiciones iniciales de Homans (1961) sobre justicia distributiva y de Adams (1965) sobre las consecuencias de la injusticia, (citados por Omar, 2006), constituyen las bases formales de la teoría de la equidad, que parte del presupuesto que las personas hacen comparaciones entre sí (equidad interpersonal) y con los demás (equidad interpersonal) evaluando el equilibrio entre la dedicación e inversión que cada uno da en su trabajo y las recompensas obtenidas a cambio. Así, la percepción de inequidad aparece integrada en este factor en dos de sus ítems ('dar mucho y no ser recompensado' y 'desperdicio de sus habilidades'). Por último, comprende también ítems relativos al compromiso organizacional, entendido como el grado con que las personas se identifican y están consustanciadas con sus lugares de trabajo, y están dispuestas a permanecer en ellos (Omar, 2006).

✓ **Cuestionario de satisfacción laboral. (J.M Peiró y J.L Meliá)²⁰:** es un cuestionario que va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Contiene 12 frases a responder en siete opciones: (1) muy insatisfecho (2) bastante insatisfecho (3) algo insatisfecho (4) indiferente (5) algo satisfecho (6) bastante satisfecho (7) muy satisfecho. El análisis del mismo va a contar en sumar todas las respuestas y obtener un puntaje total.

El puntaje total se evaluaría en:

- 1 a 12 puntos: muy insatisfecho
- 13 a 24 puntos: bastante insatisfecho
- 24 a 36 puntos: algo insatisfecho
- 37 a 48 puntos: indiferente
- 49 a 60 puntos: algo satisfecho
- 61 a 72 puntos: bastante satisfecho

²⁰ Peiró J.M; Malía J.L (1998).Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 [Documento www]. Recuperado: el 20 de junio de 2010. <http://www.uv.es/seguridadlaboral>

- 73 a 84 puntos: muy satisfecho

✓ **Cuestionario de bienestar psicológico (M.M Casullo)²¹**: es un cuestionario para adultos, el cual tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. El logro del bienestar psicológico supone poder desarrollar actitudes positivas hacia la vida personal, capacidad de vincularse con otros, relacionare afectivas significativas, creencias positivas respecto al sentido de la vida y del paso de los años y autonomía relativa en la toma de decisiones.

El cuestionario incluye trece frases a responder en tres opciones: (1) estoy en desacuerdo (2) ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) de acuerdo. El análisis del mismo va a contar con agrupar estos ítems en cuatro dimensiones según la teoría de Schumutte, Ryff y Keyes (1989, 1995 1997) y sumar los mismos:

1. Aceptación/control: incluye los ítems 2,11y 13
2. Autonomía: incluye los ítems 4,9 y 12
3. Vínculos: incluye los ítems 5,7 y 8
4. Proyectos: incluye ítems 1,3,6 y 10

²¹ Casullo M.M (2002). Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica. Editorial Paidós.

Capítulo V:

Trabajo de

campo

5.1 ANALISIS DE CUESTIONARIOS.

El objetivo del presente estudio es estudiar y analizar la relación que existe entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de los trabajadores de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo.

Tipo de estudio: corte transversal (se hace un corte en el tiempo donde se recolectan los datos).

Área de estudio: el estudio se llevo a cabo en una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo en diciembre de 2010.

La población de estudio está formada por los 64 trabajadores de una industria cerealera.

La investigación se basa en un trabajo de campo, de tipo correlacional, con el que se pretende estimar el grado de asociación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores.

Para facilitar la lectura y comprensión de los análisis de datos realizados, se los presenta en dos grandes apartados:

- Análisis descriptivos.
- Análisis de correlaciones.

Donde en el análisis descriptivo analizaremos como primera instancia las variables sociodemográficas de los 64 trabajadores de la industria cerealera que caracterizan la muestra en estudio. La codificación implementada en la operación de todas las variables en estudio se presentan en la tabla 1.

Tabla 1: Codificación empleada para la caracterización de las variables estudiadas

Variables	Códigos
Variables sociodemográficas	
Edad	1=jóvenes;2=adultos; 3=mayores
Sexo	1=masculino ; 2=femenino
Educación	1=primario incompleto; 2=primario completo; 3=secundario incompleto; 4=secundario completo; 5=terciario incompleto; 6=terciario completo
Nacido	1=Santa Fe ; 2=fuera de Santa Fe
Vive actualmente	1=San Lorenzo ; 2=fuera de San Lorenzo
Ocupación	1=logística; 2=mantenimiento; 3=laboratorio; 4=calada; 5=producción; 6=puerto; 7=rr.hh; 8=caldera; 9=intendencia
Antigüedad	1=menos de un año; 2=1 a 5 años; 3=5 a 10 años; 4=10 a 15 años; 5= más de 15 años
Convivientes	1=familia núcleo; 2=familia formada
Situación laboral	1=trabajo sin contrato; 2=eventual; 3=contrato 6 meses; 4=contrato de 1 año; 5= contrato de 2 años; 6=contrato de 3 años; 7=contrato de 5 años; 8=fijos
Tipo de horarios	1=jornada fija; 2=jornada intensiva; 3=horario flexible; 4=jornada parcial; 5=turnos fijos; 6=turnos rotativos
Cantidad de horas	
Jerarquía puesto	1=empleado; 2=supervisor; 3=directos general
Variable en estudio	
Estrés laboral	0= nada; 1=un poco ; 2=bastante ; 3=mucho
Satisfacción laboral	1=muy insatisfecho ; 2=bastante insatisfecho ; 3=algo insatisfecho; 4=indiferente; 5=algo satisfecho; 6=bastante satisfecho; 7=muy satisfecho
Bienestar psicológico	1=estoy en desacuerdo ; 2=ni de acuerdo ni en desacuerdo ; 3=de acuerdo

5.5.1 Análisis descriptivo de los datos.

En función de las variables sociodemográficas consideradas, se presentan a continuación las siguientes tablas que muestran la distribución de los trabajadores según sus características.

Tabla 2. Distribución de los trabajadores según sexo.

SEXO	Frecuencia (%)
Masculino	45(70)
Femenino	19(30)
Total	64 (100)

Se observa en la tabla 2 que en la industria cerealera relevada trabajan más hombres (70%) que mujeres (30%).

Tabla 3. Distribución de los trabajadores según edad.

EDAD	Frecuencia (%)
Jóvenes(20-40 años)	43(67)
Adultos(41-60 años)	20(31)
mayores(> 61 años)	1(1)
Total	64(100)

Con respecto a la edad podemos notar en la tabla 3 que la mayoría de los trabajadores son jóvenes y tan solo una sola persona mayor de 61 años.

Tabla 4. Distribución de los trabajadores según educación.

EDUCACION	Frecuencia (%)
Primario incompleto	0(0)
Primario completo	6(10)
Secundario incompleto	11(17)
Secundario completo	29(44)
Terciario incompleto	6(10)
Terciario completo	12(19)
Total	64(100)

Se observa en la tabla 4 que más del 60% de los trabajadores se encuentran situados en los niveles de educación “secundario incompleto” y “secundario completo” (61%) y que ningún trabajador no termino la primaria.

Tabla 5. Distribución de los trabajadores según su nacimiento.

NACIDO	Frecuencia (%)
Santa fe	57(89)
Fuera de santa fe	7(11)
Total	64(100)

Tabla 6. Distribución de los trabajadores según su residencia actual.

Vive actualmente	Frecuencia (%)
San Lorenzo	48(75)
Fuera de San Lorenzo	16(25)
Total	64(100)

A través de las tablas 5 y 6 podemos observar que gran parte de los trabajadores nacieron en la provincia de Santa Fe y viven actualmente en San Lorenzo.

Tabla 7. Distribución de los trabajadores según ocupación

Ocupación	Frecuencia (%)
logistica	8(12)
Mantenimiento	6(9)
Laboratorio	7(11)
Calada	9(14)
Producción	8(13)
Puerto	8(13)
rr.hh	7(11)
Caldera	5(11)
intendencia	6(9)
Total	64(100)

En la tabla 7 podemos notar que no hay un área en la cual estén situados muchos trabajadores, sino que están bien distribuidos en las diferentes ocupaciones.

Tabla 8. Distribución de los trabajadores según la antigüedad en el trabajo.

Antigüedad en el trabajo	Frecuencia (%)
Menos de 1 año	2(3)
De 1 a 5 años	32(50)
De 5 a 10 años	13(20)
De 10 a 15 años	6(9)
Más de 15 años	11(17)
Total	64(100)

En la tabla 8 se observa que la mayoría de los trabajadores tienen una antigüedad de trabajo entre 1 y 10 años (70%).

Tabla 9. Distribución de los trabajadores según situación laboral

SITUACION LABORAL	Frecuencia (%)
Trabajo sin contrato	0(0)
Eventual	0(0)
Contrato 6 meses	4(6)
Contrato d 1 año	1(1)
Contrato d 2 años	1(1)
Contrato 3 años	0(0)
Contrato d 5 años	0(0)
Fijos	59(92)
Total	64(100)

Más del 90% de los trabajadores están fijos en el trabajo.

Tabla 10. Distribución de los trabajadores según tipo de horario.

TIPO DE HORARIO	Frecuencia (%)
Jornada fija	2(3)
Jornada intensiva	1(1)
Horario flexible	0(0)
Jornada parcial	0(0)
Turnos fijos	11(17)
Turnos rotativos	50(78)
Total	64(100)

En la tabla 10 se observa que el tipo de horario que predomina es el de turnos rotativos (78% de los trabajadores tienen turnos rotativos).

Tabla 11. Distribución de los trabajadores según cantidad de horas de trabajo.

CANTIDAD HS	Frecuencia (%)
< =40 Hs	8(12)
40<Hs<50	50(78)
>=50 Hs	6(9)
Total	64(100)

La mayoría de los trabajadores trabajan entre 40 y 50 hs.

Tabla 12. Distribución de los trabajadores según jerarquías.

JERARQUIAS	Frecuencia (%)
Empleado	50(78)
Supervisor	10(15)
Director general	4(6)
Total	64(100)

En la tabla 12 se observa que de los 64 trabajadores 50 son empleados, 10 supervisores y tan solo 4 directores gal.

A continuación se presentan, en las tablas 13, 14 y 15, los índices descriptivos (medias) correspondientes a cada una de las variables en estudio para la muestra total (N = 64).

Tabla 13. Medias correspondientes a las variables en estudio.

variables	dimensiones	media aritmética
estrés laboral	1.Falta de apoyo organizacional	0.98
	2.Sobre carga laboral	0.91
	3.Dificultad interpersonal	1
	4.Fuentes extrínsecas de insatisfacción	0.88
	5.Falta de justicia organizacional	1.14
Bienestar psicológico	1.Aceptación	2.57
	2.Autonomía	2.33
	3.Vínculos	2.67
	4.Proyectos	2.53
Satisfacción laboral	1.Objetivos	4.58
	2.Higiene	5.02
	3.Espacio del lugar de trabajo	4.83
	4.Temperatura	4.53
	5.Relaciones con superiores	5.03
	6.Supervisión	4.58
	7.Frecuencia en la que es supervisado	4.42
	8.Forma de juzgar su tarea	4.48
	9.Igualdad	4.30
	10.Apoyo de superiores	4.55
	11.Grado de cumplimiento de la empresa	4.47
	12.Negociación sobre aspectos laborales	4.38

Como se observa en la tabla 13, el estresor que más afecta a los trabajadores de la salud en general es la “falta de justicia organizacional”, seguido de “dificultad interpersonal” y “sobre carga laboral”.

De la misma tabla podemos ver que los factores “vínculos” y “aceptación” son los que tienen en promedio valores más altos en la variable bienestar psicológico.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, las dimensiones que tuvieron en promedio valores más altos fueron “relaciones con superiores”, “higiene” y “espacio del lugar de trabajo”.

Tabla 14. Medias entre varones y mujeres correspondientes a las variables en estudio.

Variables	Dimensiones	Masculino	Femenino
		Media aritmética	
Estrés laboral	1.Falta de apoyo organizacional	0.96	1.02
	2.Sobre carga laboral	0.88	0.98
	3.Dificultad interpersonal	0.82	0.87
	4.Fuentes extrínsecas de insatisfacción	0.99	1.05
	5.Falta de justicia organizacional	1.11	1.15
Bienestar psicológico	1.Aceptación	2.52	2.68
	2.Autonomía	2.30	2.37
	3.Vínculos	2.61	2.79
	4.Proyectos	2.53	2.51
Satisfacción Laboral	1.Objetivos	4.56	4.63
	2.Higiene	4.73	4.68
	3.Espacio del lugar de trabajo	4.62	5.32
	4.Temperatura	4.36	4.94
	5.Relaciones con superiores	5	5.11
	6.Supervisión	4.67	4.37
	7.Frecuencia en la que es supervisado	4.39	4.26
	8.Forma de juzgar su tarea	4.53	4.37
	9.Igualdad	4.36	4.16
	10.Apoyo de superiores	4.54	4.78
	11.Grado de cumplimiento de la empresa	4.58	4.21
	12.Negociación sobre aspectos laborales	4.42	4.26

En la tabla 14 observamos lo mismo que en la tabla 13 pero diferenciándose por la variable sexo.

Podemos notar que las mujeres con respecto a los hombres tienen en promedio mayor estrés laboral, aunque esta diferencia no parece ser importante.

Al igual que en la tabla 13 vemos que el estresor que más afecta tanto a los hombres como mujeres es la “falta de justicia organizacional”.

Con respecto a la variable bienestar psicológico, “vínculos” en promedio es el más alto a comparación con los otros factores, tanto para hombres como mujeres.

A través de la variable satisfacción laboral podemos notar que las mujeres están satisfechas con la relación y el apoyo que tienen con los superiores, y además están conformes con el entorno físico y el espacio en el que dispone su lugar de trabajo.

También podemos decir que los hombres tienen una buena relación con sus superiores y están conforme con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Tabla 15. Medias entre las distintas ocupaciones correspondientes a las variables en estudio.

Variables	Dimensiones	logística	mantenimiento	laboratorio	calada	producción	puerto	rr.hh	caldera	intendencia
Media aritmética										
Estrés Laboral	1	1.02	0.63	1.16	1.05	1.19	0.89	0.9	0.93	0.89
	2	0.87	0.29	1.14	0.76	1.34	0.96	1.08	0.8	0.76
	3	0.89	0.47	1.05	0.63	1.17	0.63	0.85	1.13	0.72
	4	1.09	0.71	0.98	1.04	1.48	0.98	0.82	0.82	0.97
	5	1.28	0.6	1.54	1	1.38	1.11	0.94	1.17	1
Bienestar Psicológico	1	2.54	2.56	2.39	2.89	2.17	2.83	2.38	2.47	2.83
	2	2.25	2.5	2.11	2.37	2.12	2.38	2.48	2.47	2.22
	3	2.41	2.78	2.56	2.93	2.33	2.71	2.76	2.67	2.83
	4	2.65	2.38	2.46	2.83	2.37	2.59	2.43	2.4	2.28
Satisfacción Laboral	1	4.75	4.5	4.71	4.89	4.63	3.75	4.71	4.2	5
	2	5	5.83	6	5.22	3.75	4.05	5.57	3.8	5.5
	3	4.88	4.67	5.57	5.22	3.5	4.88	5.14	3.8	5.67
	4	4.36	4.83	4.86	4.88	3.13	4.88	4.71	4	4.33
	5	4.5	6.17	5.28	5.78	4.63	5.25	4.86	3.2	5.17
	6	4.63	5.67	5	4.56	4.25	4.5	4.71	3.4	4.33
	7	4.25	5.33	5.28	4.78	3.75	4.13	4.86	3.6	3.67
	8	4.25	5.33	4.57	5.22	4.13	3.88	4.29	3.4	5.17
	9	4.63	4.83	4	4.67	4.38	4.25	3.43	3.2	5
	10	4.75	5.33	4.71	5.11	4.13	4.63	4.14	3	4.67
	11	5.25	4.66	5	3.89	4.38	4.25	4	4	4.83
	12	4.75	4.66	4.71	4.78	4.63	3.38	3.86	3.8	4.67

En la tabla 15 podemos observar las 3 variables en estudio analizadas según la ocupación del trabajador.

Con respecto a la variable estrés laboral, notamos que los individuos que trabajan en “laboratorio” y “producción” parecen tener en promedio más estrés que los individuos de las demás ocupaciones y las personas que trabajan en “mantenimiento” e “intendencia” son los menos afectados por el estrés.

Observando la variable bienestar psicológico, lo más notorio es que, los que trabajan en “calada” en promedio son las personas con mayor bienestar psicológico y los que trabajan en “producción” son personas con menor bienestar psicológico.

Por último, observando la variable satisfacción laboral, vemos que los que trabajan en “mantenimiento” son personas con alta satisfacción laboral y todo lo contrario sucede para aquellas personas que trabajan en “producción” y “caldera”.

Para concluir la tabla 15 podemos decir que, con respecto a las personas que trabajan en “producción” podemos notar una relación entre las 3 variables, ya q estos trabajadores se destacan por tener estrés y no tener bienestar y satisfacción laboral.

5.1.2 Análisis de correlaciones.

En esta parte veremos gráficamente las asociaciones entre las variables de interés.

En los gráficos de dispersión se observa en forma intuitiva que pareciera existir asociación entre las variables de interés. En los gráficos 1 y 2 se aprecia que podría existir una relación inversa entre las variables: Estrés laboral- Satisfacción laboral y Estrés laboral- Bienestar psicológico. Mientras que en el gráfico 3 se observa que podría existir una relación positiva entre las variables: Bienestar psicológico-Satisfacción laboral, aunque dicha relación no parece ser tan fuerte y clara como la relación que existiría entre las otras combinaciones de variables.

Gráfico 1. Dispersión entre estrés laboral y satisfacción laboral.

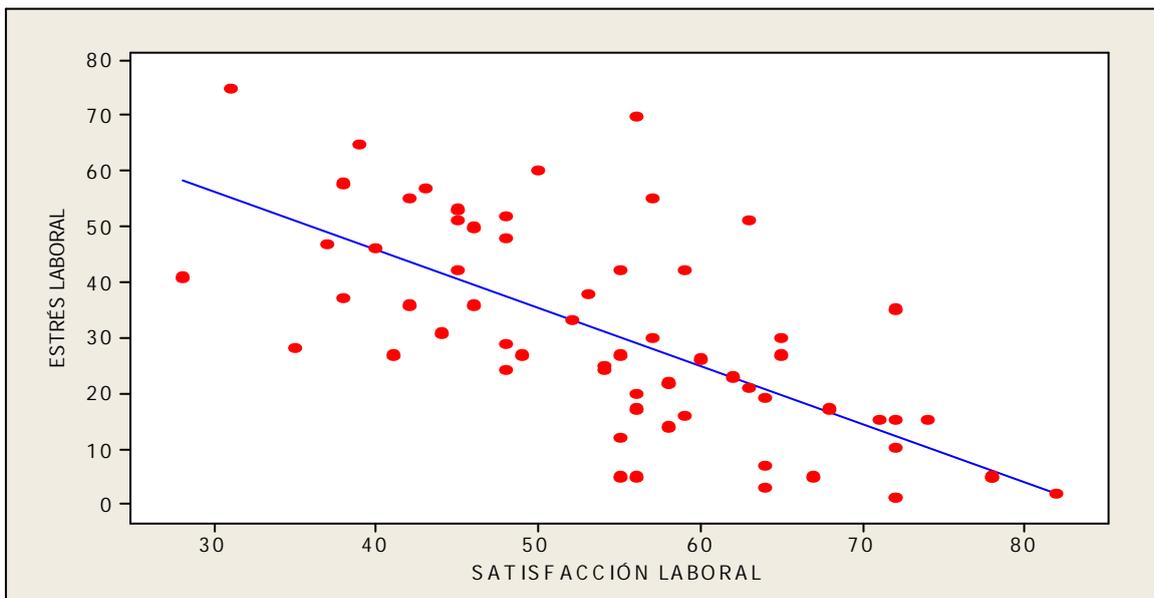


Gráfico 2. Dispersión entre estrés laboral y bienestar psicológico.

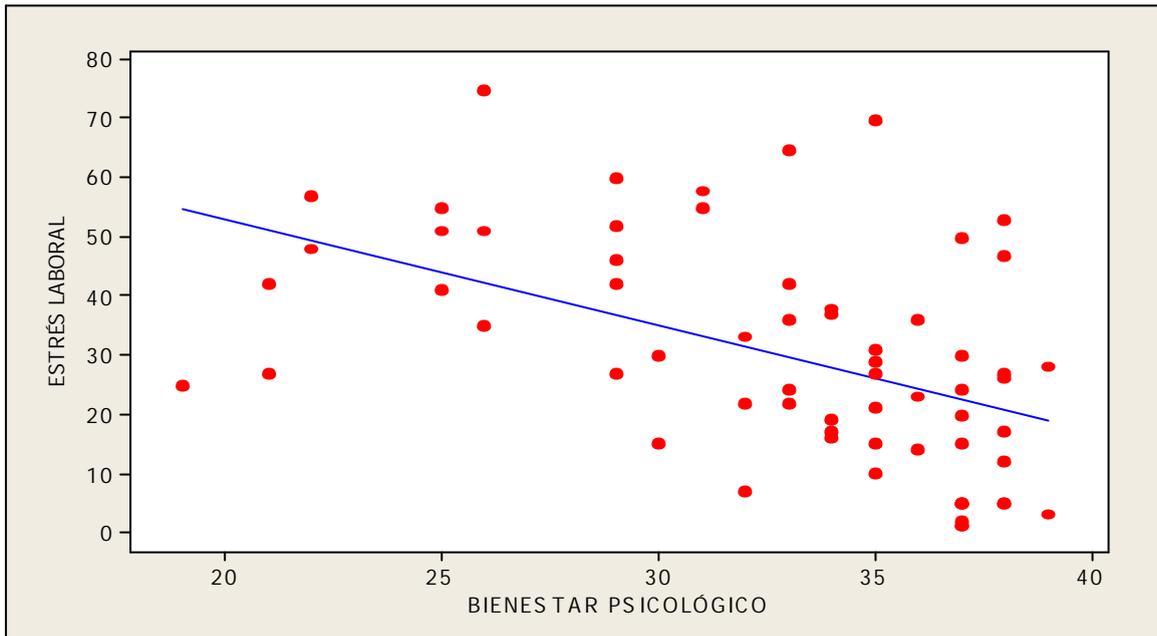
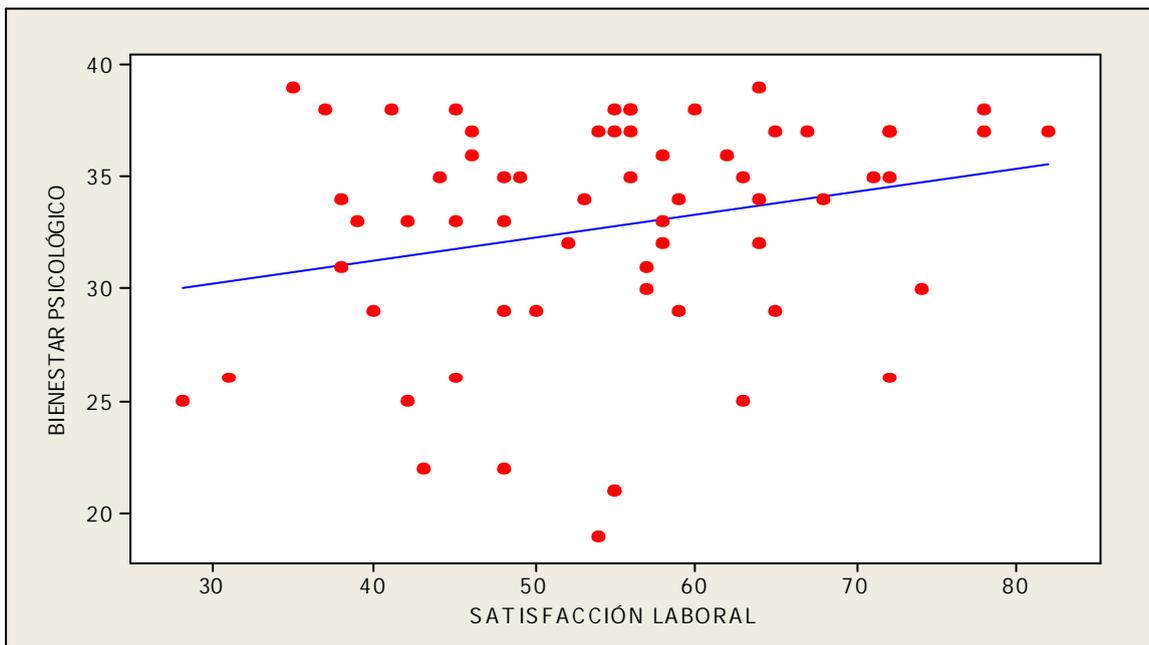


Gráfico 3. Dispersión entre bienestar psicológico y satisfacción laboral.



A continuación se calcularán los coeficientes de correlación para determinar el grado de asociación que existe entre las variables de interés con su correspondiente probabilidad asociada.

Se plantea la hipótesis de que no existe asociación entre las variables, y mediante la probabilidad asociada se testea dicha hipótesis, en donde si la probabilidad asociada es menor que 0,05 podemos afirmar que existe relación entre las variables (trabajamos con un nivel de confianza del 95%).

Tabla 14: Coeficiente de correlación para cada combinación de las variables

Variables	Coeficiente de correlación	Probabilidad asociada
Estrés Laboral-Satisfacción Laboral	0.684	<0.0001
Estrés Laboral-Bienestar psicológico	0.495	<0.0001
Bienestar psicológico-Satisfacción Laboral	0.247	0.049

Observando los valores de los coeficientes de correlación para cada combinación de variables se puede afirmar que existe una fuerte relación inversa entre las variables Estrés laboral-Satisfacción laboral y Estrés laboral-Bienestar psicológico. Es decir que los trabajadores expuestos a menor estrés laboral tienen una mayor satisfacción laboral y un mayor bienestar psicológico.

Mientras que entre las variables Bienestar psicológico-Satisfacción laboral existe una leve relación positiva. Es decir que los trabajadores que tienen un mayor Bienestar psicológico tienen mayor Satisfacción laboral.

Tabla 15: Coeficiente de correlación entre satisfacción laboral bienestar psicológico y las dimensiones de estrés laboral.

Variables	Coeficiente de correlación	Probabilidad asociada
Falta de apoyo-satisfacción laboral	-0.268	0,032
Sobrecarga-satisfacción laboral	-0.414	0.01
Dificultades interpersonales-satisfacción laboral	-0.667	<0.0001
Fuentes extrínsecas-satisfacción laboral	-0.413	<0.0001
Falta de justicia-satisfacción laboral	-0.442	<0.0001

Falta de apoyo-bienestar psicológico	-0.654	<0.0001
Sobrecarga -bienestar psicológico	-0.582	<0.0001
Dificultades interpersonales -bienestar psicológico	-0.553	<0.0001
Fuentes extrínsecas -bienestar psicológico	-0.651	<0.0001
Falta de justicia -bienestar psicológico	-0.605	<0.0001

Observando los valores de los coeficientes de correlación para cada combinación vemos que los que están más fuertemente asociados de forma negativa (mientras más cercano a 1 el coeficiente más fuerte será la relación) son:

Dificultades interpersonales con satisfacción laboral (-0.667), es decir los trabajadores que tengan dificultades interpersonales no tienen gran satisfacción laboral.

Falta de apoyo con bienestar psicológico (-0.654), es decir a mayor falta de apoyo en los trabajadores menor bienestar psicológico.

Fuentes extrínsecas con bienestar psicológico (-0.651), mayor fuentes extrínsecas menor bienestar psicológico.

Falta de justicia con bienestar psicológico (-0.605), mayor falta de justicia vendrá acompañada de menor bienestar psicológico.

Por último podemos mencionar que la combinación que esta menos relacionada es la de falta de apoyo con satisfacción laboral (-0.268), pero al igual que las otras sigue siendo significativa, con un nivel de confianza del 95%, esa relación.

A través del análisis descriptivo y de correlaciones se pudo concluir que existía una relación de asociaciones entre ellas de la siguiente manera:

Las variables estrés laboral y satisfacción laboral estaban asociadas de manera negativa, es decir que los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés (y a mayor satisfacción menor estrés en la persona).

Lo mismo sucedió entre las variables estrés laboral y bienestar psicológico, las mismas estaban relacionadas de manera negativa, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollaban menos estrés (y menor bienestar mayor estrés).

Caso contrario sucede con las variables bienestar psicológico y satisfacción laboral, que si bien estaban estadísticamente relacionadas dicha relación fue en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Capítulo **VI**:

Conclusiones

Arribadas

6.1 CONCLUSIONES

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a *identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo.*

Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico *identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.* Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un algo grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la *distribución temporal del trabajo*, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.

En cuanto a la identificación y análisis de los estresores , se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente

constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Como plantea Omar (1995) que para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como 'coping'), que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de coping disponibles. Estos recursos desempeñan un rol crucial en la relación estrés-salud-enfermedad y constituyen características estables del individuo y del medio ambiente donde se desenvuelve.

Focalizando el análisis sobre algunos aspectos sociodemográficos de la muestra estudiada, tales como género, edad, estado civil y puesto, del presente trabajo surge que las mujeres con respecto a los hombres tienen un promedio mayor de estrés experimentado, pero a ambos sexo el estresor que mas los afecta son la falta de justicia organizacional.

Otro de los objetivos se refiere a *explorara la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral*. En general se destaca un promedio alto y satisfactorio en relaciones con los supervisores, higiene y espacio del lugar de trabajo, pero menos satisfecho en la frecuencia en que los supervisan y apoyan y en con el cumplimiento de la empresa sobre normas legales. Con respecto a la falta de apoyo de superiores la imposibilidad de recurrir a los supervisores frente a posibles dificultades, se vincula con la intención de abandonar el trabajo (Ito, Eisen, Sederer, Yamada & Tachimori, 2001; Lee & Wang, 2002). En este sentido, Arnetz (2001) destaca diferencias debidas al género, ya que las mujeres parecen recibir información de sus supervisores inmediatos con mayor frecuencia que los varones

Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los

trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con su superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los *vínculos* con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la *aceptación de sí mismo*, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales, hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales. Esto se vincula a la opinión de García y González (2000), donde dicen que el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción.

En cuanto a la satisfacción laboral general, se ha asociado con un aumento del bienestar (Arafa et al., 2003; Díaz Llanes, 2001; Hermon & Hazler, 1999). Del análisis de la bibliografía especializada surgen diversos aspectos del trabajo que lo favorecen, tales como un buen clima organizacional (Cotton & Hart, 2003) y la relación entre supervisor y subordinado (Gilbreath & Benson, 2004; Van Dierendonck, Haynes, Borril & Stride, 2004).

Para concluir, recordamos que la hipótesis de esta investigación se basaba en que *Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo.*

Con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar el interjuego entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar. Esto se relaciona con lo que plantea Martínez Selva (2004), que las consecuencias del estrés laboral no se limita a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento

como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico.

Como todo trabajo de investigación, el presente se caracteriza por ciertas fortalezas y debilidades. Entre las debilidades hay que remarcar la composición de la muestra en estudio, ya que por haber estado integrada por disponibilidad impediría la generalización de los resultados a toda la población de trabajadores cerealeros de la ciudad de San Lorenzo. Como así también, llevar a cabo esta investigación con individuos de diferentes empresas del cordón industrial de San Lorenzo. Es decir, este estudio se realizó con 64 trabajadores de una industria cerealera, hombres y mujeres, de determinada edad. Sería muy enriquecedor ampliar esos criterios de inclusión a otra institución quizá, para hacer un análisis comparativo de que sucede en diferentes industrias, por ejemplo.

Otra limitación del estudio podría estar referida al carácter autodescriptivo de la mayoría de los instrumentos empleados para la recolección de los datos. En este sentido, los participantes pueden haber ofrecido respuestas movilizadas por el deseo de presentar una imagen mejorada de ellos mismos, ocultando o dejando de reconocer algunos síntomas sociales y/o laboralmente mal visto. Sin embargo, previendo tales contingencias, se tomaron todos los recaudos necesarios para garantizar el carácter anónimo no sólo del protocolo sino también del proceso de devolución de los formularios completados, evitando que directivos pudieran tener acceso a la información suministrada por sus empleados.

No obstante, se encuentra como fortaleza de este trabajo las aportaciones que tenga a los lineamientos de investigación que se estén realizando o se encuentren sobre esta temática, y también al que se encuentre interesado, ya que es un tema de mucho interés en nuestra sociedad hoy en día y que va a seguir generando mayores repercusiones.

Como recomendación, cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: la vida personal, las relaciones de pareja, la vida familiar, la escuela y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales. El estrés laboral puede provenir de un

sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, ser promocionado o ser olvidado a la hora de las promociones, mantener una sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera. Por otro lado, un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de actividad, el trabajo se puede tornar aburrido y poco estimulante, y acabar siendo, paradójicamente, estresante.

Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo, y una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico. Se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir por si misma de la situación o cuando los síntomas que presentan le impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas. En términos freudianos se dice que la persona necesita del terapeuta cuando le es imposible “amar y trabajar”, esto es cuando no puede llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad.

Se espera generar interés en las personas que lo lean, y me encuentro a total disposición de posibles opiniones ampliatorias del tema elegido como también a posibles críticas y comentarios.

Capítulo VII:

Bibliografía

7.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- **Arafa, M., Nazel, M., Ibrahim, N. & Attia, A. (2003).** Predictors of psychological well-being of nurses in Alexandria, Egipt. *International Journal of Nursing Practice*, 9, 313-320.
- **Arnetz, B. (2001).** Psychosocial challenges facing physicians of today. *Social Science and Medicine*, 52, 203-213.
- **Barreiro, T. (2000).** Bienestar y malestar dentro del grupo. En T. Barreiro, *Trabajos en grupo*. (pp. 47-66). Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
- **Bruin, G. & Taylor, N. (2005).** Development of the Sources of Work Stress Inventory. *South African Journal of Psychology*, 35(4), 748-765.
- **Calnan, M., Wainwright, D. & Almond, S. (2000).** Job strain, effort-reward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work and Stress*, 14(4), 297-311.
- **Campos, M. A. (2006).** Causas y efectos del estrés laboral San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- **Casullo M.M (2002).** Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica (1ª. ed.). Buenos aires. Editorial Paidós.
- **Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A** Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.
- **Cifre Gallegos E.** Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación- ampliación del modelo vitamínico de Warr. [tesis].Castellón de la Plana (España): Universitat Jaume I, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.1999.

- **Cotton, P. & Hart, P. (2003).** Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research. *Australian Psychologist*, 38(2), 118-127.
- **Díaz Llanes, G. (2001).** El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectivas. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 17(6), 572-579.
- **Dolan, S., García, S. & Díez Piñol, M. (2005).** *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
- **Duran M.M.** Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*. Enero-julio 2010 1 (1):71-84.
- **Ferreira, C., Assmar, E., Omar, A., Uribe, H., Terrones, A & Galaz, M. (2006).** Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 53-62.
- **García, V. y González, I. (2000).** El bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 16(6): 586-592.
- **Gilbreath, B. & Benson, P. (2004).** The contribution of supervisor behavior to employee psychological well-being. *Work & Stress*, 18(3), 255-266.
- **Hermon, D. & Hazler, R. (1999).** Adherence to a wellness model and perceptions of psychological well-being. *Journal of Counseling & Development*, 77, 339-343.
- **Ito, H., Eisen, S., Sederer, L., Yamada, O. & Tachimori, H. (2001).** Factors affecting psychiatric nurses' intention to leave their current job. *Psychiatric Services*, 52(2), 232-234.
- **Lazarus, R. & Folkman, S. (1984).** *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

- **Lazarus R.S, Folkman S (1986).** Estrés y procesos cognitivos. Barelona: Martínez Roca S.A.

- **Lee, I. & Wang, H. (2002).** Perceived occupational stress and related factors in Public Health nurses. *Journal of Nursing Research*, 10(4), 253-259.

- **Mañas M.A, Salvador C, Boada J, Gonzalez E, Agulló E.** La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema* 2007. Vol 10, n°3, pp 395-400.

- **Martínez Selva J.M (2004).** Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación.

- **Mikkelsen, A., Ogaard, T. & Landsbergis, P. (2005).** The effects of new dimensions of psychological job demands and job control on active learning and occupational health. *Work & Stress*, 19(2), 153-175.

- **Omar, A. (1995).** *Stress y coping. Las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico.* Buenos Aires: Editorial Lumen.

- **Omar, A. (2006).** Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207-217.

- **Peiró J.M (1983-84) (1986, 2º ed.).** Psicología de la organización (vols. 2) Madrid: Uned.

- **Peiró, J. M. (1991).** Psicología de la organización. Ed. Uned. Madrid.

- **Peiró, J. (2005).** *Desencadenantes del estrés laboral.* Madrid: Ediciones Pirámide.

- **Peiró J.M, Prieto F (1996).** Tratado de Psicología del Trabajo. Vol1: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Editorial Síntesis.

- **Peiró, J. M., Salvador, A. (1992).** *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

- **Peeters, M. & Rutte, C. (2005).** Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(1), 64-75.

- **Pilar Alonso M.** Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 2008; 24(1):25-40.

- **Romero Carrasco A.E, Garcia-Mas A, Brustad R.J.** Estado del arte, y perspectiva actual del concepto de bienestar psicológico en psicología del deporte. *Revista Latinoamericana de Psicología* 2009; 41 (2):335-347.

- **Schaufeli, W. (1999).** Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15*(2), 147-171.

- **Siegrist, J. & Marmot, M. (2004).** Health inequalities and the psychosocial environment – two scientific challenges. *Social Science & Medicine, 58*, 1463-1473

- **Soler Sánchez M.I.** La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS [tesis]. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social; 2008.

- **Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999).** La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido

- **Totterdell, P., Wood, S. & Wall, T. (2006).** An intra-individual test of the demands-control model: a weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 79*, 63-84.

- **Tsutsumi, A. & Kawakami, N. (2004).** A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59, 2335-2359.

- **Van Dierendonck, D., Haynes, C., Borril, C. & Stride, C. (2004).** Leadership behavior and subordinate well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(2), 165-175.

7.2 Información obtenida de internet:

- **Cano, A. (2002).** La Naturaleza del Estrés [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

- **Causas y efecto del estrés laboral.** [Documento www]. Recuperado 27 de agosto de 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml?monosearch>

- **Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004).** Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento [Documento www] Recuperado el 30 de agosto de 2010, de http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm

- **Estrés laboral.** [Documento www]. Recuperado 8 de agosto de 2010. Sindicato de Enfermería de España (SATSE), de http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm.

- **Herrera Sánchez, R. & Cassals Villa, M. (2005).** Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 21(1). Extraído el 12 Diciembre 2010, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es&nrm=iso.

- **Peiró J.M, Meliá J.L (1989).** La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. [Documento www]. Recuperado 29 de septiembre de 2010, de http://www.uv.es/meliájl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

- **Peiró J.M; Maliá J.L (1998).** Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 [Documento www]. Recuperado el 20 de junio de 2010, de <http://www.uv.es/seguridadlaboral>

- **San Lorenzo, Santa Fe.** [Documento www]. Recuperado: el 7 de junio de 2010, de [http://es.wikipedia.org/wiki/San_Lorenzo_\(Santa_Fe\)](http://es.wikipedia.org/wiki/San_Lorenzo_(Santa_Fe))

- **Síntomas del estrés.** [Documento www]. Recuperado: 18 de julio del 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml?monosearch>

- **Osorio Rojas, R. A. (2001).** El Cuestionario. [Documento www]. Recuperado: el 1 de abril de 2010, de <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/likert.htm>

Capítulo **VIII**:

Anexos y

Apéndices

8. ANEXOS:

8.1 CUESTIONARIOS.

8.1.1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.

Este cuestionario fue desarrollado para una tesis sobre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una fábrica de la ciudad de San Lorenzo. Por tal motivo, sus opiniones son muy importantes para esta investigación. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. El tiempo que demanda completar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

Edad:	Sexo: 1. M <input type="checkbox"/> 2.F <input type="checkbox"/>	Estado civil:	Hijos: 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO <input type="checkbox"/>
-------	--	---------------	--

Profesión u ocupación:	Puesto:
------------------------	---------

Antigüedad en el trabajo:

A continuación hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

0	1	2	3
Nada	Un Poco	Bastante	Mucho

1	Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)	0	1	2	3
2	Conflictos interpersonales con sus colegas	0	1	2	3
3	Sobrecarga de tareas	0	1	2	3
4	Falta de medios y recursos en la empresa	0	1	2	3
5	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	0	1	2	3
6	Inestabilidad laboral	0	1	2	3
7	Bajos sueldos	0	1	2	3
8	Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)	0	1	2	3
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno	0	1	2	3
10	Excesivo número de empleados a cargo	0	1	2	3
11	Quejas de los supervisores	0	1	2	3
12	Demandas de la empresa que no se pueden atender	0	1	2	3
13	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo	0	1	2	3
14	Escasa autoridad para tomar decisiones	0	1	2	3
15	Incompatibilidad de tareas	0	1	2	3
16	Sentir que nadie se compromete con su trabajo	0	1	2	3
17	Demandas del jefe que no se pueden atender	0	1	2	3
18	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	0	1	2	3
19	Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo	0	1	2	3
20	Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades	0	1	2	3
21	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado	0	1	2	3
22	Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga	0	1	2	3
23	Demasiada competitividad	0	1	2	3
24	Multiempleo	0	1	2	3
25	Escaso confort físico en el lugar de trabajo	0	1	2	3
26	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores	0	1	2	3
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo	0	1	2	3
28	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	0	1	2	3
29	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	0	1	2	3
30	Asignación de tareas que no corresponden	0	1	2	3
31	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización	0	1	2	3
32	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	0	1	2	3

8.1.2 CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL. PEIRÓ J.M Y MELÍA J.L

DATOS DESCRIPTIVOS.

A- ¿Cuál es su ocupación? (escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad)

Escriba solo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo.
En caso de que sean varias, las que le ocupe más tiempo. _____

B-Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1ª, ayudante, etc.)

- **Sexo:**

1. Varón:

2. Mujer:

- **Edad:** _____

- **Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:**

1. Ninguno
2. Sabe leer y escribir
3. Primarios
4. Formación profesional primer grado
5. Formación profesional segundo grado
6. Bachiller
7. Titulación media
8. Licenciados, doctores, másteres universitarios.

- **Situación laboral:**

1. Trabajo sin nomina o contrato legalizado
2. Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución
3. Contrato de seis meses o menos
4. Contrato hasta un año
5. Contrato hasta dos años
6. Contrato hasta tres años
7. Contrato hasta cinco años
8. Fijos

- **Que tipos de horarios tiene usted en su trabajo?**

1. Jornada partida fija
2. Jornada intensiva fija
3. Horario flexible y/o irregular
4. Jornada parcial
5. Turnos fijos
6. Turnos rotativos

- **Qué cantidad de horas le dedica a cada semana a su trabajo?** _____

- **Indíquenos en cuál de las siguientes categoría jerárquicas se situa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:**

1. Empleado o trabajador
2. Supervisor o capataz
3. Mando intermedio
4. Directivo
5. Alta dirección o dirección general.

- **Cuál es su antigüedad en la empresa? Años_____y Meses_____**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfacción			Indiferente	Satisfecho		
Muy	bastante	algo		algo	bastante	muy
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponden exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera “residencia de verano”, y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le *propongamos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, “4 Indiferente”. Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar “remuneración por kilometraje”: y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkelas con una cruz.

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	insatisfecho			indiferente	satisfecho		
		muy	bastante	algo		algo	bastante	muy
		1	2	3	4	5	6	7
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	insatisfecho			indiferente	satisfecho		
		muy	bastante	algo		algo	bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		Muy	bastante	algo		algo	bastante	muy
		1	2	3	4	5	6	7
4	La temperatura de su local de trabajo	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		muy	bastante	algo		algo	bastante	muy
		1	2	3	4	5	6	7
5	Las relaciones personales con sus superiores	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		Muy	bastante	algo		algo	bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
6	La supervisión que ejercen sobre usted	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		muy	Bastante	algo		Algo	bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		muy	Bastante	Algo		Algo	bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
9	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa	insatisfecho			indiferente	Satisfecho		
		muy	Bastante	Algo		algo	bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
10	El apoyo que recibe de sus supervisores	insatisfecho			indiferente	satisfecho		
		muy	Bastante	algo		algo	bastante	muy
		1	2	3	4	5	6	7
11	El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	insatisfecho			indiferente	satisfecho		
		muy	bastante	algo		algo	bastante	muy
		1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	insatisfecho			indiferente	satisfecho		
		muy	bastante	algo		algo	bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7

